

Propuesta de mejora para cumplimiento de requisitos de sostenibilidad en los
establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de
Marsella, Risaralda

LUISA MARÍA RAMÍREZ GRANADA
CLAUDIA PAMELA SINISTERRA GUERRA

Universidad Tecnológica de Pereira
Facultad de Ciencias Ambientales
Programa Administración del Turismo Sostenible
Pereira
2018

Propuesta de mejora para cumplimiento de requisitos de sostenibilidad en los
establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de
Marsella, Risaralda

Luisa María Ramírez Granada
Claudia Pamela Sinisterra Guerra

Trabajo de grado para optar al título de Administradora de Turismo Sostenible

DIRECTOR
Juan Camilo Rivera Aranzazu

Universidad Tecnológica de Pereira
Facultad de Ciencias Ambientales
Programa Administración del Turismo Sostenible
Pereira
2018

CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
ÍNDICE DE ANEXOS	4
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	5
1. INTRODUCCIÓN	6
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	7
3. OBJETIVOS	9
3.1. Objetivo General	9
3.2. Objetivos Específicos	9
4. JUSTIFICACIÓN	9
4.1 Estado del Arte	10
4.1.1 Normas ISO.	11
5. MARCO DE REFERENCIA	14
5.1 Marco Contextual	14
5.1.1 Risaralda	14
5.1.2. Plan de Desarrollo Turístico de Risaralda	14
5.1.3 Marsella, Risaralda.	15
5.1.5 Diagnóstico Cultural del Territorio y Patrimonio Cultural.	17
5.1.6 Identificación de Recursos Turísticos	18
5.1.8 Normas Técnicas Sectoriales Colombianas	21
5.2 Marco Conceptual	22
5.3 Marco Normativo	24
5.4 Marco Teórico	26
6. DISEÑO METODOLÓGICO	28
7. RESULTADOS Y ANÁLISIS	31
7.1. Diagnóstico de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella en cuanto al cumplimiento de los requisitos que establece la NTS-TS 002.	31
7.2 Evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad para cada establecimiento turístico que presta servicios de alojamiento en el municipio de Marsella.	8
7.3 Lineamientos administrativos generales como aporte al cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002	37

8. CONCLUSIONES	51
9. RECOMENDACIONES	52
10. BIBLIOGRAFÍA	54
11. ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Recursos turísticos naturales-culturales</i>	17
<i>Tabla 2: Requisitos para la Prestación de Servicio de Alojamiento.</i>	25
<i>Tabla 3: Calificación Requisitos para la Prestación de Servicio de Alojamiento</i>	26
<i>Tabla 4: Diseño Metodológico General - Objetivos Específicos- Ciclo PHVA- Momento de la Planeación</i>	28
<i>Tabla 5: Objetivos, Actividades, Técnicas e Instrumentos</i>	28
<i>Tabla 6: Eco hotel Alto Cauca</i>	32
<i>Tabla 7: Eco hotel Los Lagos</i>	34
<i>Tabla 8: Hospedaje La Posada</i>	36
<i>Tabla 9: Hotel Casa Loma</i>	37
<i>Tabla 10: Hotel Carmen</i>	38
<i>Tabla 11: Hostal La Casona Real</i>	39
<i>Tabla 12: Caracterización de establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento.</i>	40
<i>Tabla 13: Aspectos de Calificación</i>	48
<i>Tabla 14: Cumplimiento de Requisitos por Establecimiento según la NTS-TS 002</i>	49
<i>Tabla 15: Total Requisitos de Establecimientos de alojamiento</i>	55
<i>Tabla 16: Matriz Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas</i>	56
<i>Tabla 17: Estrategias para los Requisitos Generales de Sostenibilidad</i>	58
<i>Tabla 18: Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental</i>	59
<i>Tabla 19: Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural</i>	61
<i>Tabla 20: Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Económico</i>	62
<i>Tabla 21: Oportunidades de Mejora</i>	64

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Mapa ubicación del Municipio de Marsella</i>	15
<i>Ilustración 2: Mapa de ubicación de los establecimientos</i>	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Requisitos Legales</i>	41
<i>Gráfico 2: Edificación</i>	41
<i>Gráfico 3: Recepción</i>	42
<i>Gráfico 4: Baños Públicos</i>	43
<i>Gráfico 5: Área de Cocina</i>	43
<i>Gráfico 6: Restaurante y Comedor</i>	44
<i>Gráfico 7: Habitaciones</i>	45
<i>Gráfico 8: Seguridad</i>	46
<i>Gráfico 9: Otros Servicios</i>	47

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Eco Hotel Alto Cauca</i>	69
<i>Anexo 2 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Eco Hotel Los Lagos</i>	69
<i>Anexo 3 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hospedaje La Posada.</i>	69
<i>Anexo 4 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hotel Carmen</i>	69
<i>Anexo 5 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hotel Casa Loma</i>	69
<i>Anexo 6 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hotel Casona Real</i>	69

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedicado principalmente a Dios que es el ser que nos da la vida, a mis padres Diego Sinisterra Londoño y a mi madre Nelly Guerra, que han sido el motor principal, la constancia y el esfuerzo, me han enseñado que con amor y pasión se logran grandes objetivos, he tenido el orgullo de tenerlos a mi lado con su gran apoyo, hacen que logre mis metas propuestas y salir adelante desde el momento en que empecé a estudiar mi carrera Universitaria, ser una mujer independiente y responsable.

Dedicado a mi hermano Diego Andrés Sinisterra, que me motiva a ser su ejemplo a seguir, ya que con su corta edad ha sido una persona muy centrada, responsable e inteligente, logrando tener mi apoyo hacia él, empezando sus estudios universitarios quiero que desde el primer momento se mentalice que va a lograr todas sus metas y se sienta orgulloso de su hermana mayor.

Un agradecimiento muy especial al docente Juan Camilo Rivera Aranzazu, quien tomó la dirección del trabajo de grado con su empeño y enseñanza contribuyó mi formación para lograr un buen resultado.

A mi compañera Luisa María Ramírez que junto con ella nos enfocamos, nos apoyamos en la culminación de nuestro trabajo de grado, trabajando arduamente en equipo para lograr las metas que nos hemos propuestos.

A mi novio Oscar Andrés Hernández, que a mi lado me motivaba siempre que todo lo puedo lograr con paciencia y dedicación y siendo mi fuerza día a día.

Y a todas aquellas personas que hicieron parte de este proceso directa e indirectamente gracias por el apoyo y acompañamiento.

Claudia Pamela Sinisterra Guerra

Agradezco en primer lugar a Dios, ya que sin Él no podría haber culminado mi carrera universitaria.

Agradezco y dedico especialmente a mi madre María Cristina Granada Zapata que con su amor, lucha, ejemplo y perseverancia ha hecho de mí una mujer de bien, me ha apoyado en mis mejores y mis peores días, me ha motivado siempre para cumplir con mis sueños y seguir adelante.

Agradezco y dedico a mis tíos que me han acompañado en todo este proceso, que me han sabido impulsar con sus hermosas palabras para seguir siempre adelante, dedico especialmente a mi tío Gustavo Granada Zapata que empezó dándome todas las energías para iniciar mi carrera universitaria y que ahora desde el cielo observa cómo culmino este ciclo.

Agradecimiento especial al Profesor Juan Camilo Rivera Aranzazu quien asumió la dirección de este trabajo de grado, que con sus consejos, exigencias, motivación y palabras de apoyo aportó a mi formación académica, profesional y personal.

A Pame Sinisterra que fue un apoyo fundamental en este proceso, que con sus palabras de aliento me ayudó a culminar este ciclo con paciencia y esfuerzo.

A mis amigos más cercanos que me han motivado con sus palabras de aliento a no desfallecer y seguir luchando por mis sueños.

Y a todas las personas que directa e indirectamente han hecho parte de mi proceso de formación durante estos 5 años, como persona y como profesional.

Luisa María Ramírez Granada

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Risaralda ofrece innumerables atractivos turísticos tanto naturales como culturales, el café, las montañas, la cultura cafetera, la arquitectura y la hospitalidad de su gente hace que visitar el departamento sea una experiencia memorable. Entre los atractivos turísticos más representativos se puede encontrar: El Parque Nacional Natural los Nevados, Parque Nacional Natural Tatamá en Santuario, Termales San Vicente en Santa Rosa de Cabal, Reserva Forestal La Nona en Marsella y dentro del Municipio de Marsella atractivos turísticos como el Jardín Botánico Alejandro Humboldt que ha sido uno de los más representativos en la región, La casa de la Cultura, Cementerio José María Estrada, entre otros, que aportan a la oferta turística que el municipio tiene para ofrecer a nacionales y extranjeros. (SINIC, Sistema Nacional de Información Cultural, 2015)

Es importante resaltar que desde el año 2017 Marsella está adelantando procesos para cumplir con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible para certificarse como destino turístico sostenible NTS-TS 001-1, según MinCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), en este mismo proceso se encuentran los municipios de Armenia (Quindío), La Macarena (Meta), Usiacurí (Atlántico), Centro Histórico de Manizales (Caldas), Floridablanca, Girón, El Socorro (Santander) Santa Fé de Antioquia (Antioquia) entre otros que desean hacer parte de los 13 destinos turísticos sostenibles ya existentes en Colombia hasta el momento.

Gracias a esta iniciativa que tiene la alcaldía de Marsella, algunos establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio desean implementar la NTS-TS 002 que hace referencia al cumplimiento de requisitos de sostenibilidad en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH), además que la normatividad vigente para establecimientos comerciales se actualizó y exigen ciertos criterios sostenibles para la renovación de la matrícula mercantil. (Secretaría de Turismo - Municipio de Marsella)

En este sentido, el trabajo de grado tiene como objetivo principal Diseñar una propuesta de mejora para los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella, que le aporte a los establecimientos bases para el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS 002 mediante un diagnóstico de dichos establecimientos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella evaluando el cumplimiento de los requisitos descritos por la NTS-TS 002 que permita establecer unos lineamientos administrativos generales para propietarios como aporte al cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Marsella Risaralda, es uno de los municipios incluidos en la lista de patrimonio mundial por la UNESCO como Paisaje Cultural Cafetero desde el 25 de Junio del año 2011 (Ministerio de Cultura), allí se está trabajando actualmente para obtener una certificación adicional como Destino Turístico Sostenible, desde el año 2017 el alcalde Germán Darío Gómez presentó en el Encuentro Nacional de Destinos Turísticos Sostenibles el proyecto con el que Marsella implementará la NTS-TS 001-1 en el municipio, “Lograr la certificación será un propósito para Marsella, por eso trabajaremos decididamente en este proyecto del que hoy el municipio es merecedor y que lo calificará como un destino turístico comprometido con la sostenibilidad que asume los retos ambientales y socioeconómicos” (Gómez, 2017) para lograr esto es necesario que todos los prestadores de servicios turísticos del municipio trabajen en conjunto, ya que es un gran reto para el desarrollo turístico, socioeconómico, cultural y sobre todo ambiental.

Para Marsella es importante la certificación NTS-TS 001-1 ya que aplicando la NTS-TS 002 desde el punto de vista de los requisitos de Sostenibilidad de los Establecimientos de Hospedaje, muestra que la demanda turística cada vez es más exigente y esto ayuda a las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible tanto para destinos como para prestadores de servicios, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas de mejoramiento de infraestructura, de servicio y del destino incluyendo a la comunidad local en su desarrollo turístico. (ICONTEC, 2006) Esta certificación implica un cambio en el destino en cuanto a políticas, prácticas empresariales y por ende el comportamiento de los consumidores, pues se impulsa un desarrollo turístico que respeta la parte ambiental, sociocultural y económica, por consiguiente esto se relaciona con la NTS TS 002 que hace referencia a los requisitos de sostenibilidad para EAH, estos requisitos son específicos comparados con los generales que se manejan para el destino, así que funciona muy bien que un destino cuente con establecimientos certificados en sostenibilidad ya que el cumplimiento total de los requisitos no va a depender solo de la administración local incluyendo la secretaría de turismo, sino que los establecimientos certificados se van a encargar de aportar al cumplimiento de los mismos con acciones administrativas puntuales desde cada uno de ellos.

Actualmente el municipio sólo cuenta con un establecimiento certificado en la NTS-TS 002, es decir que cumple con los criterios de sostenibilidad establecidos para los hoteles, El Hotel Carmen, es el único que desde el año 2015 elaboró y aplicó la NTS-TS 002 en sus instalaciones, con sus colaboradores y huéspedes. Así mismo generará un plan de acción para los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella, que ayude al cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad de la NTS-TS 002.

El municipio de Marsella se caracteriza por tener gente amable, trabajadora y muy servicial, comprometida con el desarrollo del municipio y dispuesta a aportar al cumplimiento de los objetivos que se establezcan desde la alcaldía municipal. En cuanto a turismo, el municipio es reconocido a nivel regional por el Jardín Botánico y La Casa de la Cultura que son sus principales atractivos, además desde la grabación de novelas como Doña Bella y Las Hermanitas Calle el municipio aumentó su popularidad gracias a los paisajes cafeteros que allí se apreciaban, es por esto que Marsella no se puede quedar atrás con la planta turística necesaria para recibir a los visitantes nacionales y extranjeros incluyendo el sector hotelero, por lo tanto se necesita estar a la vanguardia para satisfacer las necesidades de los visitantes contando con los recursos necesarios y acorde a los servicios que el municipio desea ofrecer, sin dejar de evaluar constantemente las falencias que se presenten en el servicio de alojamiento para crear una estrategia de mejora continua. Es por esto que la importancia de la planificación turística está en lograr proyectar, dirigir, concretar estrategias desde modelos de desarrollo turísticos para lograr los objetivos propuestos y unas metas fijadas, empezando con un diagnóstico y evaluando el estado en que se encuentra el territorio donde se va a realizar el estudio.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora para los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella, que apoye el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS 002.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella en cuanto al cumplimiento de los requisitos que establece la NTS-TS 002.
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad para los establecimientos turísticos identificados que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella.
- Establecer lineamientos administrativos generales como aporte al cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002

4. JUSTIFICACIÓN

Marsella es un municipio que está encaminado a ser un Destino Turístico Sostenible, este proyecto fue presentado por el alcalde en el Encuentro Nacional de Destinos Turísticos Sostenibles y para conseguirlo todos los establecimientos que presten servicios turísticos deben trabajar en aportar a esta certificación mejorando sus procesos para crear un producto turístico más sólido para el mercado, por consiguiente se debe hacer una evaluación al sector hotelero del municipio para conocer cómo están los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en cuanto a sostenibilidad para diseñar un plan de acción que les aporte al cumplimiento de los requisitos establecidos por la NTS-TS 001 y apoye a la actual administración del municipio a conseguir la declaratoria que desean.

Desde el perfil profesional en Administración del Turismo Sostenible se está en capacidad de responder a los requerimientos que se presentan actualmente frente al desarrollo económico y social de un territorio, teniendo como gran herramienta la investigación como fuente de saber y desarrollo de masa crítica, además se está en la capacidad de agrupar de manera transversal los ámbitos turísticos, ambientales,

sociales, económicos y culturales de un territorio para planificar según las necesidades sectoriales territoriales que allí se evidencien. También está preparado para desarrollar propuestas de planificación y ordenamiento de destinos, a partir de la formulación de planes y proyectos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad anfitriona, dando respuesta a las necesidades que se van presentando con el paso del tiempo y las tendencias que van surgiendo especialmente desde los subsectores del ámbito turístico en hotelería y gastronomía. (Escuela de Turismo Sostenible, 2018)

Este perfil profesional se puede relacionar con el proyecto actualmente planteado, ya que la propuesta general hace referencia a un plan de acción basado en un diagnóstico preliminar de la situación actual, en la que cada establecimiento está identificado y presta servicio de alojamiento en cuanto a cumplimiento de requisitos de la NTS-TS 002 con el fin de aportar a la mejora en los procesos internos con énfasis en aspectos turísticos, ambientales, sociales, económicos y culturales, de igual manera se está aportando al mejoramiento de la calidad de vida de propietarios y colaboradores pues trabajar en conjunto con los proyectos del municipio puede ayudar a mejorar ingresos y posicionar su establecimiento.

Visto desde la NTS-TS 001-1, requisitos de sostenibilidad para destinos turísticos, es importante que Marsella adquiera esta certificación en Calidad Turística, ya que incentiva el crecimiento de mercado local, facilita el reconocimiento del municipio a nivel nacional e internacional y apoya el fortalecimiento del desarrollo turístico en el municipio siempre teniendo en cuenta factores ambientales, socioculturales y económicos, todo esto se complementa con la Declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero, es decir, toda la zona cafetera ya tiene un reconocimiento adquirido gracias a la UNESCO, sin embargo un plus para el municipio de Marsella es contar con prestadores de servicios turísticos de calidad, esto también hace que el destino sea atractivo para otro tipo de mercado que busque consumir servicios turísticos de óptima calidad.

4.1 Estado del Arte

Desde 1996 que se publicó la ley 300, Ley General de Turismo, se pensó en formalizar el sistema de normalización y certificación Colombiano, el cual indica que se debe cumplir cada uno de los requerimientos establecidos de calidad turística en los establecimientos y prestadores de servicios turísticos.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades, desde la fecha surge las normas Técnica Sectorial NTS

- TS 002. La elaboración de esta norma fue llevada a cabo por el comité técnico de sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos, integrado por representantes de la industria turística y hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma; y fue ratificada por el Consejo Directivo el 05 Noviembre de 2014 en su primera actualización (ICONTEC, 2014)

Desde 1991, ICONTEC trabaja juntamente con el sector empresarial nacional e internacional en la certificación de sistemas de gestión. Por esta razón, fue el primer organismo de certificación que otorgó un registro de certificación de sistema de gestión de la calidad en Colombia. (ICONTEC)

Desde junio de 2005 la Universidad Externado de Colombia fue designada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de convenio firmado con el ICONTEC, como ente coordinador de la Unidad Sectorial de Normalización en Turismo Sostenible, la cual tiene definido dos ámbitos de acción:

- Dirigido al diseño y difusión de las normas para aquellos destinos que quieran impulsar el desarrollo sostenible del turismo.
- El diseño y difusión de las normas dirigidas a los prestadores de servicios turísticos del país (Universidad Externado de Colombia)

La NTSH- 006 Fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 27 de Agosto de 2009.

La Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar Normas Técnicas Sectoriales para el subsector de alojamiento en los ámbitos de: habilidades o destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente, entre otros. Igualmente es la encargada de realizar la adopción y difusión correspondiente de las Normas Técnicas Sectoriales. (ICONTEC, 2009)

4.1.1 Normas ISO.

La Organización Internacional de Normalización (originalmente en inglés: International Organization for Standardization, conocida por la abreviación ISO) es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.

Fundada el 23 de febrero de 1947, la organización promueve el uso de estándares propietarios, industriales y comerciales a nivel mundial. Su sede está en Ginebra (Suiza) y hasta 2015 trabajaba en 196 países.

Fue una de las primeras organizaciones a las que se le concedió estatus consultivo general en el Consejo Económico y social de las Naciones Unidas. (ISO)

Ilustración 1: Clasificación Normas de Calidad

SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD	SECTORES
ISO 9001	TODOS
SISTEMAS DE GESTION MEDIOAMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD	SECTORES
ISO 14001	MEDIO AMBIENTE

Fuente: Normas ISO

En el Municipio de Marsella tras una gestión realizada durante varios meses por la Gobernación de Risaralda a través de la Secretaría de Desarrollo Económico con apoyo de la Alcaldía de Marsella, se presentó un proyecto para iniciar el proceso de certificación de turismo sostenible, lo cual da inicio desde la fecha 26 de Mayo 2017, lo cual El Comité directivo de Fontur le confirmó al departamento de Risaralda que fue aprobado el proyecto, lo cual hasta el momento se viene trabajando para la Certificación respectiva en el Municipio con el apoyo de los entes y prestadores de servicios turísticos de Marsella.

Tomando en cuenta varios proyectos e investigaciones que se han estudiado acerca de la certificación de las Normas Técnicas Sectoriales NTS- TS 002 y la NTSH- 006 que pueden tener relación a nivel local, se pudo encontrar investigaciones en el tema relacionado con el “Acompañamiento al proceso de implementación de la NTS- TS 002, en la empresa Kolibrí Hostel” (En este documento se evidencia el proceso realizado por Kolibrí Hostel para certificarse como establecimiento de alojamiento sostenible, adicional el acompañamiento realizado por la estudiante para la implementación de dicha norma y la puesta en marcha de este plan) Por Judy Paola Barragán Aguilar de la Universidad Tecnológica de Pereira, Publicado en 2017.

“Documentación de la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002 “Establecimientos de alojamiento y hospedaje” aplicado en el Top Deck Hotel” (Este proyecto tiene como finalidad brindar acompañamiento al Hotel Top Deck en la documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 en el cumplimiento de requisitos ambientales, socioculturales y económicos para certificarse. Por Elizabeth Ceballos Bedoya, Publicado en 2015.

Se pudo evidenciar investigaciones en temas similares, relacionado con el "Proceso de documentación de la norma técnica sectorial de sostenibilidad NTS-TS 005 para el servicio de transporte turístico, en la caja de compensación familiar de Risaralda en la ciudad de Pereira" (El propósito de este manual era implementar en Comfamiliar Risaralda el 100% la NTS-TS mencionada, con el fin de entregar durante una práctica empresarial todos los documentos soporte de cumplimiento para que fuera analizado y gestionado por todo el equipo de trabajo) Por Juliana

Caicedo López de la Universidad Tecnológica de Pereira, publicado en 2015 como tesis de grado.

“Manual para la documentación de la norma NTS-TS-003 para las agencias de viajes de la ciudad de Pereira” (En esta guía se da claridad sobre la forma en que se puede dar cumplimiento a los requisitos enmarcados en la NTS-TS 003 con el fin de que las agencias de viajes de Pereira encuentren allí una fuente de información importante para empezar un proceso de certificación) Por Luisa Fernanda Navarro Salgado y Jennifer Vega Arango de la Universidad Tecnológica de Pereira, publicado en 2016 como tesis de grado.

“Documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, Comfamiliar Risaralda” (Con este trabajo se apoyó la documentación para Comfamiliar Risaralda en la NTS-TS 004 para los 8 establecimientos de alimentación del Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia, ya que es de obligatorio cumplimiento para restaurantes los requisitos de sostenibilidad) Por Natalia Giraldo Castrillón de la Universidad Tecnológica de Pereira, Publicado en 2016 como tesis de grado.

“Plan de Negocios - Unidad de consultoría online en las Normas Técnicas de Turismo Sostenible dentro del proyecto Escuela Hotel” Por Jhon Enrique Bermúdez Tobón, Trabajo de grado para aspirante a Tecnólogo en Gestión del Turismo Sostenible, Universidad Tecnológica de Pereira, Publicado en 2015.

“Guía práctica para documentar e implementar la Norma Técnica Sectorial Colombiana Turismo Sostenible NTS-TS 003 para agencias de viajes” Por Karol Stephany Narváez Daza, Trabajo de grado para aspirante a Administrador Industrial, Universidad Tecnológica de Pereira, Publicado en 2016.

Dentro de las investigaciones en la zona con diferente tema, se pudo evidenciar la “Propuesta para la implementación del sistema de gestión ambiental municipal: Caso Municipio de Marsella, Risaralda” Por Víctor Mauricio Posada Hoyos, Trabajo de grado de aspirante de Administración del Medio Ambiente, Universidad Tecnológica de Pereira, Publicado en 2009.

“Proyectos Estratégicos de Ordenamiento Territorial para la consolidación del Municipio de Marsella como territorio Sustentable” Por Yuliana Ruiz Marín y Paula Andrea Pinilla Mosquera, Trabajo de grado para optar al título de Administrador Ambiental, Universidad Tecnológica de Pereira, Publicado en 2012.

“Cuidado, conservación y demanda turística del Paisaje Cultural Cafetero en el Municipio de Marsella-Risaralda” Por Daniela Morales García, Karen Leticia Arias Álzate y Santiago Ortiz Uribe, Trabajo de grado para Administrador de Empresas, Universidad Católica de Pereira, Publicado en 2016.

Dentro de las investigaciones realizadas en establecimientos de alojamiento en el Municipio de Marsella, se pudo evidenciar la “Calidad de los servicios prestados en alojamiento y alimentación por parte de los Hoteles del Municipio de Marsella Risaralda” Por Juan Esteban Martínez Villa, Trabajo de Grado para Aspirante de Administración de Empresas, Universidad Católica de Pereira, Publicado en 2016

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Marco Contextual

5.1.1 Risaralda

Esta región se caracteriza por la diversidad de sus paisajes, sus riquezas naturales, culturales y étnicas, alta densidad población y gran capacidad de exportación. Sus 3.592 kilómetros cuadrados de territorio están enmarcados por sitios de inmensa variedad ecológica y ambiental, como los valles de los ríos Cauca y Risaralda, la rica biodiversidad el Chocó, El Parque Natural de Los Nevados y la zona de producción del mejor café del mundo hace que Risaralda sea uno de los destinos del Paisaje Cultural Cafetero, competitivo y sostenible. (Gobernación de Risaralda, 2016)

Risaralda le apuesta al Desarrollo Turístico de la Región, ser reconocido por el Paisaje Cultural Cafetero y destino sostenible; dando un contexto más amplio, dentro del Plan de Desarrollo Turístico del Departamento se evalúan diferentes aspectos para lograr productos turísticos de calidad y competitividad frente a otros departamentos.

5.1.2. Plan de Desarrollo Turístico de Risaralda

Tomando como referencia el Plan de Desarrollo Turístico de Risaralda, tiene como base fundamental 4 pilares, para así hacer que Risaralda sea un destino competitivo y sostenible:

1. La competitividad para el desarrollo turístico regional y territorial donde se propone como estrategias las siguientes: Desarrollo de productos turísticos, información y estadísticas para el turismo, infraestructura para el turismo, calidad, seguridad y productividad empresarial (promover el desarrollo turístico comunitario para la generación de ingresos y empleo derivados de los diferentes emprendimientos)
2. El segundo pilar tiene que ver con la conectividad competitiva

3. El tercer pilar tiene que ver con la promoción del territorio, con las siguientes estrategias para su implementación: Promoción del turismo interno y promoción del turismo internacional
4. El cuarto pilar es la articulación institucional, con esto fortalece la competitividad del departamento con una oferta de productos innovadores, con un sector empresarial turístico competente y pertinente, para posicionar en el mercado nacional e internacional a Risaralda como un destino turístico sostenible.

Para Risaralda es fundamental el mejoramiento de la calidad turística y la promoción de la certificación de los prestadores de servicios y de destinos, con base en las normas sectoriales que permiten afianzar las estrategias de apoyo a la formalización de los prestadores de servicios en los destinos y comunidades, como medio de protección al turista. Igualmente permite incrementar la productividad empresarial, a través de la cualificación del capital humano, mediante la capacitación en coordinación con los gremios del sector, así mismo fortalecer la oferta turística del Departamento de Risaralda ofreciendo calidad en el servicio y la aplicación de buenas prácticas turísticas, para contribuir a su productividad y competitividad. (Gobernación de Risaralda, 2016)

Siendo así un municipio certificado como Destino Sostenible que es Santa Rosa de Cabal hace la diferencia entre todos los destinos del Paisaje Cultural Cafetero, por lo tanto, Marsella que es objeto de la investigación es un destino con el potencial suficiente para lograr la certificación trabajando con todos los prestadores turísticos, mejoran las condiciones necesarias para brindar un servicio óptimo de calidad.

5.1.3 Marsella, Risaralda.

El territorio donde se realiza el plan de Acción para el cumplimiento de requisitos de sostenibilidad en los establecimientos turísticos que prestan servicios de alojamiento se encuentra ubicado en el departamento de Risaralda; el municipio de Marsella cuenta con una extensión total de 173 km², limitando al norte con los municipios de Belalcázar y Chinchiná, límite donde se encuentra una de las vías principales para el ingreso al municipio de Marsella. Al oriente limita con los municipios de Santa Rosa de Cabal y Chinchiná, al occidente limita con los municipios de Belalcázar y La Virginia, finalizando al sur con los municipios de Pereira y Dosquebradas, tramo en el cual se encuentra la principal vía de acceso al municipio. (*Diagnóstico Turístico del Municipio de Marsella Risaralda, Estudiantes noveno semestre, Administración de Turismo Sostenible, 2017*)

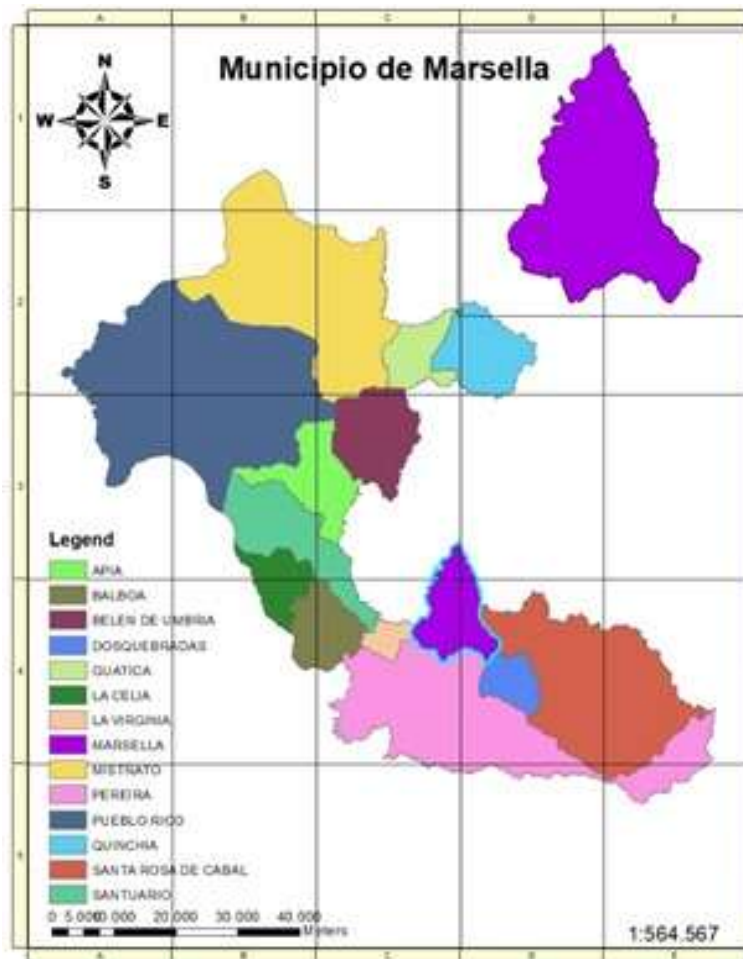
Marsella es reconocida, como municipio verde de Colombia, también hace parte de la declaratoria otorgada por la UNESCO como Paisaje Cultural Cafetero y se encuentra actualmente trabajando para la declaratoria como pueblo patrimonio; aun así, la actividad económica gira en torno al agro, debido a que la composición de la

tierra contiene cenizas volcánicas que hace que sean muy fértiles y apta para la mayoría de los cultivos. En la actualidad predomina el café, plátano, aguacate, cítricos, cacao, flores y follajes, en menor medida se practica la ganadería, especialmente la bobina esto debido a que el 88% del total de tierras son utilizadas para los fines agrícolas. (DANE, 2015)

Además, cuenta con 32 veredas, un corregimiento llamado Alto Cauca y 47 juntas de acción comunal. De acuerdo con el proceso de planificación ambiental del territorio realizado por CARDER en 1990, el municipio de Marsella pertenece a la subregión 1 del departamento de Risaralda, junto con los municipios de Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal. Esta subregión presenta el mayor número de habitantes, con un total de 720.037 equivalentes al 83% del total de la población del departamento de Risaralda. (DANE).

Marsella, además, tiene construcciones que sobresalen como sus casas de arquitectura antioqueña, especialmente el perímetro de la plaza principal del municipio que corresponde a 4 cuadras alrededor, haciendo de este un municipio pintoresco y de los mejores conservados del departamento. Es de resaltar que este municipio ha estado a la vista en diferentes medios de comunicación tales como televisión y radio donde se resalta el reconocimiento a nivel nacional, ya que el municipio y sus calles sirvieron de locación para grabar diferentes novelas, como La Bella y Las Hermanitas Calle que impulsaron el desarrollo turístico del municipio.

Ilustración 2: Mapa ubicación del Municipio de Marsella



Elaborado por estudiantes de Noveno Semestre Administración de Turismo Sostenible 2017

5.1.4 Biodiversidad

El sistema de información ambiental y estadístico SIAE, de la CARDER, cuenta con un inventario de flora y fauna de Risaralda, Colombia. Este estudio se actualizó por última vez en el mes de octubre de 2017; dentro de este se diferencian el número y tipo de especies por área protegida.

El municipio de Marsella, Risaralda cuenta con dos áreas protegidas, El Distrito de Manejo Integrado la Nona, donde se reconoce alrededor de 490 diferentes tipos de especies de flora y fauna; y el Distrito de Conservación de Suelos Alto el Nudo, con un total de 71 especies.

5.1.5 Diagnóstico Cultural del Territorio y Patrimonio Cultural.

El Municipio de Marsella se ha caracterizado a través del tiempo por ser un territorio con connotaciones especiales y significativas en el territorio, la participación de sus actores locales hace que el territorio se acople a unas características especiales en su patrimonio cultural por su gran variabilidad en atractivos.

Marsella es el principal municipio de Risaralda acorde a su nombramiento en el paisaje cultural cafetero ya que se reconoce por su patrimonio tangible e intangible que resalta su distintivo cultural y en las diferentes tipologías de turismo: culturales y arquitectónicas pertenecientes a este Municipio, logran cautivar al turista al salvaguardar su identidad y tradición antioqueña en el territorio.

En las diferentes connotaciones Marsella se caracteriza por la conservación de su patrimonio declarado patrimonio de la humanidad, priorizando el mantenimiento oportuno de su patrimonio cultural como la casa de la cultura, cementerio, iglesia la Inmaculada, cuidados en sus fachadas, en sus interiores, preservando su tradición, además de la inversión de mejoramiento de su parque hace que el Municipio contribuya de manera notable en el flujo de turistas atribuyendo en la economía local.

5.1.6 Identificación de Recursos Turísticos

Tabla 1: Recursos turísticos naturales-culturales

Número de Recursos Turísticos	Recursos Turísticos (Naturales- Culturales)
1	Bosque de Don Manuel
2	Jardín botánico
3	Distrito de Manejo Integrado la nona
4	Mirador Alto bonito
5	Casa de la cultura
6	Parque central
7	Iglesia la inmaculada
8	Bosque sucre
9	Cementerio Jesús María Estrada
10	Finca brisas del cauca.
11	Finca la ilusión
12	Finca mirador alto cauca.

*Elaborado por parte de estudiantes de noveno semestre Administración Turismo Sostenible
2017*

La riqueza arquitectónica cautiva hasta al más esquivo, gracias a la arquitectura de la colonización Antioqueña con balcones y patios interiores. La Casa de la Cultura es una de sus más grandes insignias junto con el cementerio Jesús María Estrada, único en su clase.

Una mezcla de naturaleza, cultura cafetera, música, arquitectura y familiaridad, inscrito en la lista de Patrimonio de la Humanidad de la Unesco e incluidos en la Lista Indicativa de Bienes de Interés Cultural del Ministerio de Cultura para aspirar a ser uno de los Municipios Patrimonio de Colombia. (Alcaldía Municipal, 2017)

Estas características tan particulares permiten proyectar y promover a Marsella como un destino turístico sostenible, analizando su comportamiento frente al turismo y las interdisciplinas que se involucran frente a la actividad turística dentro y fuera del territorio, teniendo en cuenta los diferentes actores de producción comprendiendo los límites geográficos que posee el Municipio de Marsella.

(Diagnóstico Turístico del Municipio de Marsella Risaralda, Estudiantes noveno semestre, Administración de Turismo Sostenible, 2017)

5.1.7 Inventario de prestadores de servicios turísticos

En la actualidad, Marsella cuenta con 471 establecimientos registrados en la Cámara de Comercio de los cuales 46 son establecimientos turísticos, entre hoteles, restaurantes, artesanías y algunos sitios de interés.

Transporte.

- Cooperativas De Transporte De Marsella - Cootransmar (buses intermunicipales, jeeps).
- Transnuvimar (taxis).

En los establecimientos que prestan servicio de alojamiento se evidencia en el Municipio de Marsella 8 alojamientos en total, de los cuales el objeto de estudio para la investigación se tomó en cuenta 6 establecimientos de alojamiento

Alojamiento.

Alojamientos Zona Urbana:

- Casa Loma Hotel.
- Hotel Carmen.
- Hostal Fabio Y Mery.
- Hospedaje La Posada.
- Hostal Don Danilo.
- La Casona Real

Alojamientos Zona Rural:

- Eco Hotel Alto Cauca.
- Eco-Hotel Los Lagos.

Alimentación**Restaurantes Zona Urbana:**

- La Estancia Restaurante Café Y Más.
- Maderos Parrilla Bar.
- Restaurante Villa Fuerte Cocina Y Café.
- Sabor De Tu Hogar.
- Zingular Lounge.
- La Fonda Paisa.
- Pipaton Restaurante Bar.
- Donde Malena.
- Ruta Del Turpial.

Restaurantes Zona Rural:

- Cenadero Paisa La Oriental.
- La Fonda De Nando Restaurante Ba
- Restaurante Bar Doña Bella.
- Asadero Y Restaurante La Curva Del Sabor.
- Restaurante Esthercita La Oriental.
- Restaurante Don Tulio.
- Asadero Y Restaurante El Mesón Paisa.
- Restaurante El Turista La Oriental.
- Balcón Leña Y Sabor.
- Parador Las Delicias Del Fogón.
- Cenadero Miravalles.

Guianza e interpretación del patrimonio.

- Agencia Operadora Compañía Turística De Marsella
- Nature Trips
- Retrociclas

Atracción.

- Casa De La Cultura Marsella.
- Chocolate La Miranda.
- El Socorro.
- Ruta Del Turpial.
- Col parques.

- Tour Del Chocolate (Producto Turístico).

Comercio turístico.

- Artesanías Variedades Villafuerte
- Artesanías Marsella
- Artesmar
- Artesanías "Hermanitas Calle"

Fuente: Adriana Zafra Secretaria de Turismo de Marsella

5.1.8 Normas Técnicas Sectoriales Colombianas

Las NTS son manuales con requisitos específicos preparados y elaborados por las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turístico, de acuerdo con las necesidades identificadas en cada subsector del turismo, se realizan con apoyo y coordinación de la Universidad Externado de Colombia, desde la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, a través de convenio firmado con ICONTEC y con aceptación directa por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MinCIT.

En estas normas se impulsa el desarrollo turístico de los destinos que así lo deseen, mientras que para algunos prestadores de servicios turísticos si es obligatorio el cumplimiento de algunas de ellas, con el fin de apoyar el desarrollo turístico sostenible, de afinar actividades de responsabilidad social y de generar buenas prácticas sostenibles en los prestadores. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2006)

Debido al incremento que ha tenido el sector turismo en los últimos años se han diseñado una serie de NTS que estandarizan y velan por el cumplimiento de ciertos requisitos internacionales para la prestación de los servicios turísticos en el país.

A continuación, se nombran las NTS que aplican para establecimientos de alojamiento y las NTS definidas en sostenibilidad para los diferentes subsectores:

Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003.
- Norma técnica Sectorial Colombiana NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003.
 - Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.
 - Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos, 2004.
 - Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.
 - Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 008. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2006.
- (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014)

Turismo Sostenible

En cuanto a Turismo Sostenible se encuentran las siguientes NTS-TS

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1. Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad, 2006.
 - Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2007.
 - Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
 - Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003. agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.
 - Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006
- (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014)

5.2 Marco Conceptual

Para la presente investigación se tienen en cuenta los conceptos que se exponen a continuación, estos darán mayor orientación al trabajo de grado con el fin de hacer más comprensible la lectura:

Establecimiento de alojamiento: Es toda aquella entidad que presta servicio de hospedaje a cambio de una tarifa, además cuenta con servicios complementarios como alimentación, recreación y lavandería y según esto hay una clasificación (Sepúlveda, 2013) También se debe tener en cuenta que las NTS-TS Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible son parámetros establecidos por

ICONTEC donde se resaltan diferentes requisitos con los que debe cumplir un establecimiento según sea su sector para certificarse en calidad turística sostenible. Adicional definir la palabra hotel también se hace importante, ya que en el municipio de Marsella se encuentran diferentes tipos de establecimientos que prestan servicios de alojamiento pero que según la NTS 006 se deben clasificar de la siguiente forma:

Alojamiento Rural: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (ICONTEC, 2009)

Apartamentos Turísticos: Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas, según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina y baño (ICONTEC, 2009)

Hotel: Es un establecimiento que presta servicio de alojamiento en habitaciones privadas componiendo sus partes un todo homogéneo, como mínimo dispone de recepción, servicio de desayuno y salón de estar (ICONTEC, 2009). Dentro de este contexto se tiene en cuenta que requisito hace referencia a una condición necesaria para algo, es decir, que se debe cumplir con esto como parte fundamental para la certificación. También se tendrá en cuenta a la comunidad local, como aquellas personas organizadas y capacitadas que ejecutan acciones turísticas para la sostenibilidad (ICONTEC, 2009) y Destino turístico Sostenible, es decir, aquella unidad de planificación y gestión del territorio que cumple con los requisitos ambientales, socioculturales y económicos de la NTS-TS 001-1.

Posadas Turísticas: Vivienda familiar en que se presta servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio. (ICONTEC, 2009)

ESCNNA: En el marco de la ejecución de la Estrategia Nacional de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA – en el contexto de Viajes y Turismo, liderada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo desde el Viceministerio de Turismo en coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y bajo el principio de corresponsabilidad el Fondo Nacional de Turismo apoya la ejecución de las acciones de la estrategia desde el acompañamiento a las entidades públicas del sector y los prestadores de servicios turísticos, facilitando herramientas que apoyan y fomentan la prevención

de este delito que atenta contra los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la seguridad turística de los destinos y deteriora la imagen del país. (MinCIT, 2017)

Norma Técnica Sectorial: El Ministerio de Comercio, industria y Turismo es el ente regulador de las Normas Técnicas sectoriales en convenio con ICONTEC dónde diseñan y difunden cuales son las normas dirigidas para cada sector y según lo establecido por la ley 1558 de 2012, se vuelve de carácter obligatorio para los prestadores de servicios turísticos, por lo tanto estos instrumentos impulsan el enfoque del desarrollo sostenible y de responsabilidad social, teniendo él cuenta el tema de turismo sostenible en los establecimientos. (Universidad Externado de Colombia)

Cotelco: Es la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, fue fundada en el Año 1954 por un grupo de empresarios hoteleros en la ciudad de Barranquilla, tenían afiliados sólo 19 hoteles de todo el país, en la actualidad Cotelco está presente en 23 departamentos a nivel nacional con cerca de 1000 hoteles afiliados. Cotelco trabaja por la defensa de la normatividad vigente y aplicable a la industria hotelera, salvaguardando el sostenimiento de estas empresas, formando personal idóneo para atender la actual demanda laboral que se presenta gracias al crecimiento del sector turístico. (COTELCO)

RNT: Registro Nacional de Turismo. Allí deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para el funcionamiento del establecimiento y debe actualizarse cada año. (RUES Registro Único Empresarial y Social)

5.3 Marco Normativo

La normatividad vigente aplicable a esta investigación es la siguiente:

→ Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo

Esta ley es principal ya que es la que regula la industria turística, todos los establecimientos que prestan algún servicio turístico, como Hoteles, Posadas turísticas, Eco Hoteles, Restaurantes, Agencias de viajes, entre otros

Se dispone la implementación de las actividades del sector, protección al consumidor, protección al ambiente de forma concientizada, el manejo adecuado y reglamentos para el buen funcionamiento de la misma fin de alcanzar sus objetivos específicos de conservación, también se tiene en cuenta los bienes de interés cultural en el destino, la biodiversidad, la capacidad de carga, el código de conducta, adicional la comunidad es un tema importante dentro de los requisitos sostenibles en el destino ya que se comparte con ellos intereses, creencias, valores y apoyo principalmente a las comunidades. (ANATO, 2006)

→ Norma Técnicas Sectorial NTSH 001

Esta norma Técnica Sectorial es la que maneja todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje, la realización de las actividades Básicas, para la prestación del servicio, lo cual es importante que las personas encargadas o propietarios de los establecimientos sepan cuales son los manuales, procedimientos y lineamientos que se necesitan para poder operar como un hotel, tener servicio al cliente, normas de higiene y aseo, manejo de software y sistema de información, normas de seguridad industrial y ocupacional, así mismo mantenimiento y funcionamiento de equipos. (ICONTEC, 2003)

→ Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), Requisitos de Sostenibilidad. Año 2006.

Esta norma aplica principalmente los requisitos de sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento, lo cual se fundamenta en una visión, crecimiento y conservación e incluye 3 dimensiones importantes como: la ambiental, sociocultural y económico.

Para dar cumplimiento a esta norma es importante manejar dentro de la organización una política de sostenibilidad, que en ella este el compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales y la minimización de aquellos impacto negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad, así mismo tener vigente toda la documentación necesaria, como registro nacional de Turismo, mejora continua, hacer seguimientos a los programas de gestión de sostenibilidad para garantizar su cumplimiento.

Dentro de los requisitos ambientales tener conocimiento e informar a los huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y las sanciones que acarrea el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

Se debe tener en cuenta el manejo, cumplimiento y uso eficiente del Agua, energía, uso y manejo de productos químicos, manejo de residuos y residuos sólidos de igual forma también residuos peligrosos.

Otro ámbito importante para tener en cuenta es la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural y el apoyo a las comunidades. (ICONTEC, 2006)

→ Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTSH 006, Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Año 2009

Esta norma aplica a la categorización y clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorizado por estrellas y sus requisitos, donde establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística y define la clasificación de los establecimiento mediante categorización por estrellas, lo cual se evalúa el tipo de alojamiento si cumple o no con los requisitos propuestos en la norma. (ICONTEC, 2009)

→ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 008, Alojamientos Rurales, Requisitos de Planta y Servicios

Esta norma aplica a establecer los parámetros en los establecimientos de alojamiento rural, que permita garantizar al cliente la calidad en infraestructura y servicio, tiene como objeto definir las características, requisitos de planta y servicio para los establecimientos de alojamiento rural. (ICONTEC, 2011)

→ Ley 1336 del 21 de Julio 2009 (ECSNNA)

Esta Ley da a conocer y aplica a todos los establecimientos que prestan servicio de alojamiento y es de forma obligatoria la lucha contra la explotación, pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes, se debe tener en el establecimiento de forma visible el código de conducta y la política que protege y previene este tipo de conducta.

Se da el manejo por parte principalmente por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo adoptará medidas administrativas para el cumplimiento de esta norma, por lo cual se deben hacer actividades periódicas de inspección y vigilancia para no incurrir en medidas que pueda perjudicar el establecimiento temporal o permanente. (MinCIT, 2017)

5.4 Marco Teórico

5.4.1 Delimitación de la investigación

Esta investigación se desarrollará en el municipio de Marsella con los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento, de estos fueron identificados 8, sin embargo, se tuvieron en cuenta siete criterios indispensables para la prestación del servicio de alojamiento que aportaran al desarrollo de la investigación desde el conocimiento y el interés de los establecimientos para la implementación y la aplicación de la NTS-TS 002.

Tabla 2: Requisitos para la Prestación de Servicio de Alojamiento.

Requisitos mínimos para un establecimiento de alojamiento según la NTS-H 006			Requisitos adicionales para establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento				
Servicio de Recepción	Servicio de Desayuno	Salón de estar	RNT	Atención 24 horas para huéspedes	Aptos para personas en condición de discapacidad	Interés en aplicar la NTS-TS 002	Manejo de segunda lengua

Desde la NTSH 006 se tuvo en cuenta 3 criterios mínimos para un establecimiento que presta servicio de alojamiento: Servicio de recepción, Servicio de desayuno y Salón de estar para huéspedes, esto define el servicio de alojamiento como básico ante cualquier huésped. Adicional se tuvo en cuenta que el establecimiento cuente con RNT, que se tenga atención las 24 horas para las solicitudes que pueda tener cualquier huésped, que las instalaciones sean aptas para recibir turistas en

condición de discapacidad, si se tiene o no interés de aplicar la NTS-TS 002 en el establecimiento y por último si tienen dominio de segunda lengua. Finalmente, antes de la evaluación se definió tener en cuenta establecimientos que cumplan como mínimo con 5 de los 7 criterios establecidos.

Tabla 3: Calificación Requisitos para la Prestación de Servicio de Alojamiento

ESTABLECIMIENTO	Requisitos mínimos para un establecimiento de alojamiento según la NTS-H 006			Requisitos adicionales para establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento					TOTAL
	Servicio de Recepción	Servicio de Desayuno	Salón de estar	RNT	Atención 24 horas para huéspedes	Aptos para personas en condición de discapacidad	Interés en aplicar la NTS-TS 002	Manejo de segunda lengua	
Ecohotel Alto Cauca		X	X	X	X	X		X	6
Ecohotel Los Lagos	X	X	X	X	X	X	X		7
Hospedaje La Posada	X		X	X			X	X	5
Hostal Casona Real	X	X	X	X	X		X		6
Hostal Don Danilo			X					X	2
Hostal Fabio y Mery			X	X					2
Hotel Carmen	X		X	X	X		X		5
Hotel Casa Loma	X	X	X		X	X			5

Fuente Elaboración propia

A partir de esta evaluación se evidenció que 2 de los 8 establecimientos tienen 2 criterios cumplidos, es decir que no se tendrán en cuenta para la investigación ya que no tienen un cumplimiento mínimo de 5 criterios básicos para establecimientos que prestan servicio de alojamiento.

Así que para esta investigación se tendrán en cuenta 6 establecimientos que prestan servicio de alojamiento, uno de ellos ubicado en zona rural (Corregimiento Alto Cauca) y los demás en la cabecera municipal de Marsella, no se tendrán en cuenta establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en cabañas y camping, ya que son sitios en los que su actividad principal son complementarios al alojamiento, es decir, prestan servicio de pasadía con actividades de aventura, pesca deportiva, recorridos agroecológicos y alimentación.

En zona rural se tendrá en cuenta el Ecohotel Alto Cauca, mientras que en zona urbana se tendrán en cuenta los siguientes establecimientos que prestan servicio de alojamiento: Eco Hotel Los Lagos, Hospedaje La Posada, Hotel Casa Loma, Hotel Carmen y Hostal Casona Real.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología para este trabajo de grado es la planeación estratégica y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) ya que está dirigido a un plan de acción, que tiene como objetivo general “Diseñar una propuesta de mejora para los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella, que apoye el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS 002”.

Esta metodología Se basó en 3 momentos claves que corresponden a los tres objetivos específicos planteados para el desarrollo de la actividad.

Como primera fase fue la realización de un diagnóstico de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella en cuanto al cumplimiento de los requisitos que establece la NTS-TS 002 correspondiente al objetivo específico uno, la segunda fase corresponde a la evaluación del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad para los establecimientos turísticos identificados que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella correspondiente al objetivo específico dos y como tercera fase a establecer lineamientos administrativos generales como aporte al cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002 correspondiente al objetivo específico tres.

Tabla 4: Diseño Metodológico General - Objetivos Específicos- Ciclo PHVA- Momento de la Planeación

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CICLO PHVA	MOMENTO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
Realizar un diagnóstico de los establecimientos turísticos que prestan servicios de alojamiento en el municipio de Marsella en cuanto al cumplimiento de los requisitos que establece la NTS- TS 002.	Planear	Diagnóstico
Evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad para cada establecimiento turístico que presta servicios de alojamiento en el municipio de Marsella.	Verificar, Hacer	Análisis
Establecer lineamientos administrativos generales como aporte al cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002	Actuar, Hacer	Planeación



Diseñar una propuesta de mejora para los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella, que apoye el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS 002

Fuente Elaboración propia

A continuación, se describen las actividades realizadas para cada objetivo planteado:

Tabla 5: Objetivos, Actividades, Técnicas e Instrumentos

Objetivo	Actividad	Técnica	Instrumento
Realizar un diagnóstico de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella en cuanto al cumplimiento de los requisitos que establece la NTS 002.	Selección de establecimientos que cumplen con los criterios definidos	Observación simple	Lista de Chequeo
	Caracterización de los establecimientos turísticos seleccionados que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella.	Entrevista semiestructurada	Formato de Caracterización
Evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad para cada establecimiento turístico que presta servicio de alojamiento en el municipio de Marsella.	Identificación de requisitos en sostenibilidad para establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento que deben cumplir según la NTS TS 002	Observación simple	Lista de chequeo
	Determinar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad en los establecimientos	Entrevista Estructurada	Matriz de Evaluación
	Análisis del cumplimiento de los requisitos por cada establecimiento	Observación simple	Matriz de evaluación
	Realizar análisis DOFA de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento	Diagnóstico interno y externo	Matriz DOFA

Establecer lineamientos administrativos generales como aporte al cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002	Identificación de estrategias para los requisitos generales de la NTS TS 002	Análisis interno y externo	Matriz DOFA
	Identificación de oportunidades de mejora para cada establecimiento	Programación	Ficha de mejora

Fuente Elaboración propia

El diagnóstico está orientado en base a técnicas básicas de investigación ya que el trabajo se realiza directamente en contacto con los propietarios de los establecimientos de Alojamiento del Municipio teniendo en cuenta los beneficios de cumplir con la NTS-TS 002 y la forma de cumplir con los requisitos, se utilizó la entrevista semiestructurada como fuente de información primaria, esto permitió que las conversaciones tuvieran un orden de ideas logrando no ser sistematizado.

Finalmente se pretende dejar un documento soporte con la investigación realizada en los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento con el fin de dar a conocer los resultados de estos y brindar apoyo al cumplimiento en general de los requisitos faltantes en los establecimientos.

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS

7.1. Diagnóstico de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella en cuanto al cumplimiento de los requisitos que establece la NTS-TS 002.

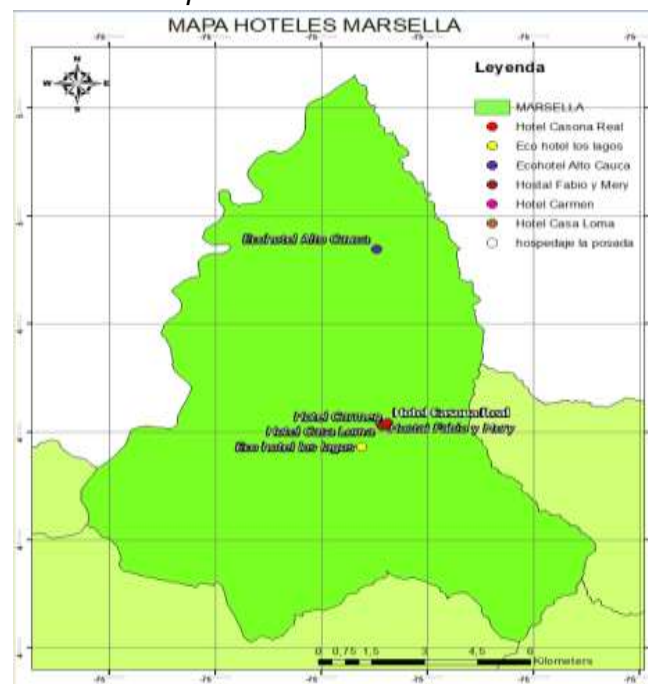
Teniendo en cuenta la delimitación realizada anteriormente se confirma que son objeto de estudio en el municipio de Marsella 6 establecimientos turísticos identificados que prestan servicio de alojamiento, de estos uno se encuentra en zona rural, los demás están dentro del área urbana del municipio, los establecimientos son administrados por sus dueños, habitantes del municipio que ejercen la hotelería de manera empírica así mismo se han ido capacitando con la Secretaría de Turismo del Municipio para mejorar la prestación del servicio y estar a la vanguardia con la actualidad turística del municipio, del departamento y del país en general. Desde la Secretaría de Turismo del municipio se busca apoyar a los emprendedores para que operen dentro de la legalidad y la normativa dispuesta desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, es decir que ayuda a todos los establecimientos que presten servicio de alojamiento para que estén inscritos ante Cámara de Comercio y para que tramiten su RNT que adicional a tener beneficios tributarios permite que se aumente su potencial publicitario dentro del destino turístico.

Se destaca también que dentro de la oferta de alojamiento que se ofrece en el municipio de Marsella se encuentran cabañas y camping en la vereda de Estación Pereira, este es un alojamiento no formal que se presta al otro lado del Río Cauca en jurisdicción del municipio de Belalcázar, Caldas, para llegar al sitio se debe utilizar el medio de transporte conocido como marranitas (Tablas de madera atadas impulsadas por una motocicleta a través de los rieles del tren) y garrucha para atravesar el río Cauca, en el lugar se ofrece servicio de pasadía que incluye el uso de piscinas, hay un sendero ecológico que conduce a una cascada y también ofrecen sitios para preparar alimentación, es un sitio turístico que no ha tenido la organización turística que debería pues las personas llegan a ubicarse en cualquier lugar y a hacer uso de las instalaciones sin tener ningún control sobre esto, adicional estas instalaciones no están en buen estado, en especial las piscinas pues se puede apreciar la falta de mantenimiento, complementando el modelo de alojamiento que se presta en la vereda de Estación Pereira se debe señalar que según la NTSH 006 un recinto de campamento o camping es un establecimiento que presta servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.

Adicional se destaca dentro del casco urbano el Hostal Don Danilo que cuenta con 3 habitaciones totalmente dotadas, sin embargo, estas no se reservan por separado, se renta por días como un apartamento completo, no ofrece servicio de alimentación ni de recepción, está compuesto por 3 habitaciones, sala, comedor, cocina y baño, está ubicado dentro del mismo Café Don Danilo, establecimiento gastronómico dedicado a la comercialización de café de origen. Según la NTSH 006 de 2009, se puede definir como un apartamento turístico aquella <<Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o varias personas, según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala, comedor, cocina y baño>>. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos establecimientos también deben estar inscritos en Cámara de Comercio como establecimiento comercial y tener el RNT.

Por otro lado, también se debe mencionar el Hostal Fabio & Mery, establecimiento que presta servicio de alojamiento en 3 cómodas habitaciones, es una de las casas más representativas del municipio pues allí vivió el Sr. Fabio Giraldo Vélez, periodista, escritor y poeta Marsellés, a quien se atribuye la sala de periodismo ubicada en la Casa de la Cultura del municipio y quien fue uno de los gestores del actual periódico municipal “Marsella al Día”. Esta casa estuvo cerrada durante dos años, hace 4 volvió a abrir sus puertas como hostel para incrementar la oferta de alojamiento y atender a los turistas que visitan el municipio, es de resaltar también en este establecimiento que se dedican a ofrecer actividades turísticas en el municipio y la región a sus huéspedes, manejan Ruta del Chocolate, Ruta del Café, Ruta del Búfalo y pasadías al Parque del Café.

Ilustración 3: Mapa de ubicación de los establecimientos



Fuente: Propia

A continuación, se realiza una descripción básica de estos establecimientos teniendo en cuenta aspectos básicos que califican el cumplimiento de algunos requisitos legales, el buen estado de las instalaciones en cuanto a edificación, recepción, baños públicos, área de cocina, restaurante y comedor, habitaciones, mecanismos de seguridad y otros servicios complementarios.

Ecohotel Alto Cauca

Tabla 6: Eco hotel Alto Cauca

ECOHOTEL ALTO CAUCA				
DATOS BÁSICOS				
Categoría Según NTSH 001	Alojamiento Rural			
Administrador - Contacto	Diego Aguirre			
Dirección	Corregimiento Alto Cauca Km 7			
Correo Electrónico	--			
Teléfono	3207217154 - 3206707405			
Página Web	http://www.ecohotelaltocauca.com			
Redes Sociales	 Eco Hotel Alto Cauca			
RNT	SI	NO	57739	
Cámara de Comercio	SI	NO		
Cotelco	SI	NO		
CARACTERÍSTICAS				
Número de Habitaciones	24		Capacidad de Alojamiento	80 Personas
Valor noche	\$70.000 por persona			
Servicios Adicionales	Piscina, Cancha Polivalente, Restaurante, Canopy 4 vuelos, Paintball, Salón de juegos, Jacuzzi, Cabalgata ecológica, Bar discoteca, Salón para eventos En cuanto a servicio de recepción no tiene un lugar destinado como mostrador para recibir a los huéspedes, sin embargo cuenta con servicio 24 horas para atender las solicitudes que estos puedan tener durante su estadía.			
Instalaciones aptas para personas en condición de discapacidad	El Ecohotel Alto Cauca cuenta con habitaciones en primer y segundo piso, las puertas son amplias, así que es posible el ingreso de silla de ruedas, para una persona en condición de discapacidad es fácil movilizarse en la primera planta, sin embargo para la zona húmeda, salones y bar no es posible el acceso. Adicional, los años no tienen pasamanos.			
OBSERVACIONES				
En su predio cuenta con cultivo de plátano, yuca, lulo, aguacate y habichuela, tienen ganado y son productores de huevos y leche, todos estos productos para consumo en el establecimiento.				
FUENTE				
Propietario Establecimiento				

Fuente: Propia

El Ecohotel Alto Cauca con 10 años de experiencia ofrece servicio de hospedaje, alimentación, deportes extremos y eventos. Cuenta con 24 habitaciones en acomodaciones doble y múltiple, presta servicio de canopy con 4 vuelos y más de 1.300 metros de recorrido, piscina, jacuzzi, cancha polivalente, zona de paintball, cabalgata ecológica y salón de juegos. Su propietario Diego Aguirre forma parte activa como presidente del movimiento cultural y turístico Cacique Nona, que fomenta el turismo en la zona apoyando a las madres cabeza de familia para que se formen como guías turísticas locales por medio del SENA, además de que actualmente se encuentran trabajando en el mejoramiento de la planta turística para aumentar la demanda del sitio, están creando rutas turísticas en el municipio que ayuden al desarrollo social, económico y turístico de Marsella con un modelo de




economía solidaria para que todos los prestadores de servicios turísticos se vean beneficiados. También se resalta que dentro de los predios del Ecohotel Alto Cauca se cuenta con varios cultivos utilizados para el consumo diario de huéspedes entre ellos plátano, yuca, lulo, aguacate y habichuela, además tienen ganado y son productores de leche y huevos.

Desde la NTSH 006 se puede definir el Ecohotel Alto Cauca como un alojamiento rural, pues es un establecimiento que presta servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas en zona rural en el único corregimiento del municipio de Marsella, adicional su propósito principal es el desarrollo de actividades asociadas al entorno natural y cultural. Ofrecen servicio de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Sin embargo, se debe resaltar que un Ecohotel respeta la relación existente entre el ambiente y la propiedad, es decir, debe ser un alojamiento ambientalmente responsable, pues tiene en cuenta el entorno natural y trabaja en pro de su conservación. Según la OMT, el Ecoturismo es aquella forma de turismo que motiva al turista a observar y apreciar la naturaleza o las culturas tradicionales dominantes en estas zonas naturales, además incluye elementos de educación e interpretación y busca reducir todos los impactos negativos posibles sobre el entorno natural y sociocultural. (Organización Mundial de Turismo, 2002) Teniendo en cuenta esta información se puede concluir que este alojamiento no es un Eco hotel, ya que no se tiene en cuenta la interpretación ambiental del lugar ni tienen estipulado ningún plan de educación ambiental del entorno, adicional no están teniendo en cuenta la fauna existente a su alrededor para la conservación de esta, sin embargo, su propietario lo cataloga como un Eco hotel.

En cuanto al marco legal cumple con Cámara de Comercio, Registro Nacional de Turismo y no está afiliado a Cotelco, tiene el RUT en un lugar visible para huéspedes y visitantes. En cuanto a Norma ESCNNA les falta tener mayor consciencia con el tema ya que hasta el momento se ha dejado a un lado.

Eco Hotel Los Lagos

Tabla 7: Eco hotel Los Lagos

ECOHOTEL LOS LAGOS				
DATOS BÁSICOS				
Categoría Según NTSH 001	Alojamiento Rural			
Administrador - Contacto	Guillermo Ángel Díaz			
Dirección	Vía Pereira - Marsella Km 28			
Correo Electrónico	info@ecohotelloslagos.com.co			
Teléfono	3113415962 - 3165262767			
Página Web	http://ecohotelloslagos.com.co/			
Redes Sociales	 Eco Hotel Los Lagos			
	 ecohotelloslagos			
RNT	SI	NO	4034	
Cámara de Comercio	SI	NO		
Cotelco	SI	NO		
				
CARACTERÍSTICAS				
Número de Habitaciones	24		Capacidad de Alojamiento	108 Personas
Valor noche	Desde \$55.000 por persona			
Servicios Adicionales	Restaurante, Salón de conferencias, Sendero ecológico de 3.200 metros, Vivero, Avistamiento de aves. En cuanto a recepción tienen habilitado un mostrador para recibir a los huéspedes con toda la información legal y turística necesaria, en cuanto a servicio 24 horas a huéspedes está habilitado, pues durante el día siempre está la asistente administrativa atendiendo el lugar y en las noches de ser necesario es atendido por el Sr. Guillermo, propietario del eco hotel.			
Instalaciones aptas para personas en condición de discapacidad	El Eco Hotel Los Lagos cuenta con habitaciones en el primer piso, cerca a la recepción y al restaurante, es decir, que están en el edificio principal del establecimiento, allí los desplazamientos son sencillos a diferencia de las habitaciones tipo cabañas que tienen hacia la parte superior de la construcción y el camino que los comunica no es apto para silla de ruedas. No cuentan con pasamanos en los baños.			
OBSERVACIONES				
El Ecohotel Los Lagos cuenta con dos edificaciones de alojamiento, la primera es un área de 16 cabañas para acomodación múltiple con sala de estar acondicionada con hamacas que permiten el descanso y la relajación. La segunda es la casa principal donde se encuentran las 8 habitaciones restantes, allí también está el restaurante, la lavandería y la recepción. Es importante resaltar que en el eco hotel se han identificado cerca de 120 especies de aves documentadas en un libro "Aves del Paisaje Cultural Cafetero, Primera Edición, 2017" disponible para el público en general.				
FUENTE				
Propietario Establecimiento				

Fuente: Propia

Es un establecimiento que presta servicios de alimentación, hospedaje y entretenimiento, además de generar nuevas experiencias a sus visitantes y ofrecer contacto directo con la naturaleza en sus instalaciones. Se caracteriza por integrar a la familia en los procesos financieros y ecológicos de la propiedad, también contratan a personas de la comunidad cuando lo requieren. Velan por el cumplimiento de la actividad que se desenvuelve dentro y fuera de las instalaciones, tiene relación con actores públicos y gubernamentales.

El Eco Hotel Los Lagos cuenta con 24 habitaciones cada una con baño privado, agua caliente y televisión satelital, con capacidad en acomodación múltiple hasta de 108 personas, es decir, un promedio de cuatro personas por habitación. Entre los servicios que ofrece tienen 2 salones de conferencias para atender todo tipo de eventos y reuniones; ofrece también servicio de restaurante y caminatas por un sendero de 3.200 metros donde se puede observar aves (cuentan con más de 120 especies de aves clasificadas), distintas especies de Heliconias, árboles frutales, cítricos y palmas). Adicional tienen sembrado de guayaba dulce, guayaba arazá, guayaba peruana y limón, utilizadas para la alimentación en el Ecohotel. (Díaz, 2018)

En cuanto al marco legal, actualmente tiene RNT actualizado y están inscritos ante Cámara de Comercio, rechazan cualquier conducta delictiva con niños, niñas y adolescentes y están interesados en ser afiliados Cotelco.

Hospedaje La Posada:

Tabla 8: Hospedaje La Posada

HOSPEDAJE LA POSADA				
DATOS BÁSICOS				
Categoría Según NTSH 001	Albergue-refugio-hostal			
Administrador - Contacto	Diego Agudelo Bedoya			
Dirección	Cra 11 #8-60, Detrás de la Iglesia			
Correo Electrónico	laposadas2013@hotmail.com			
Teléfono	3127463962			
Página Web	laposadamarsella.blogspot.com			
Redes Sociales	 La Posada			
RNT		NO	31540	
Cámara de Comercio		NO		
Cotelco				
CARACTERÍSTICAS				
Número de Habitaciones	6		Capacidad de Alojamiento	19 Personas
Valor noche	Pareja \$60.000			
Servicios Adicionales	La Posada cuenta dentro de sus instalaciones con un Pent-house (Ubicado en el segundo piso, tiene sala, dos habitaciones, cocina, baño) y un aparta estudio (Cama doble, baño y escritorio), todas las habitaciones tienen baño privado y agua caliente. En cuanto a servicio de recepción sólo tienen una persona como encargada hasta las seis de la tarde, en la noche los huéspedes ingresan al establecimiento sin problema pues desde el check in se les entrega las llaves			
Instalaciones aptas para personas en condición de discapacidad	Para el ingreso al establecimiento no se cuenta con rampa, por el contrario se tiene una escalera para el ingreso y el andén tampoco está adecuado, dentro del establecimiento se facilita la movilidad en silla de ruedas sin embargo para el segundo piso no es permitido el acceso pues solo son escaleras. En los baños no hay pasamanos.			
OBSERVACIONES				
El Hospedaje La Posada cuenta con un aparta estudio y pent-house adicionales para alojamiento, estos tienen baño privado, cocina y salón de estar, es importante resaltar que están en proceso de implementación y certificación de la NTS-TS 002				
FUENTE				
Propietario Establecimiento				

Fuente: Propia


Es un establecimiento formal que presta servicio de alojamiento en 6 cómodas habitaciones totalmente independientes, cuenta con un aparta estudio y un pent-house con capacidad para hospedar familias, parejas y personas solas, conserva la tradición cafetera, la zona de recepción es pequeña, tipo oficina, cuenta con cocina y lavandería compartida para todos los huéspedes.

En cuanto a sostenibilidad La Posada se encuentra actualmente trabajando en el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS 002, están comprometidos con el cuidado del ambiente y aprovecharon la oportunidad al renovar el RNT (Registro Nacional de Turismo) y la Matrícula Mercantil ante Cámara de Comercio para iniciar proceso con un asesor en Normas Técnicas que les ayude a certificarse en sostenibilidad.

Desde la NTSH 006 el Hospedaje La Posada puede ser considerado como Albergue-refugio-hostal ya que esta categoría hace referencia a un establecimiento que presta servicio de alojamiento en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que los baños, y que puede disponer además de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, así mismo sucede en La Posada pues tiene a disposición habitaciones privadas pero baños compartidos al igual que la cocina para que los huéspedes hagan uso de ella.

Hotel Casa Loma

Tabla 9: Hotel Casa Loma

CASA LOMA HOTEL				
DATOS BÁSICOS				
Categoría Según NTSH 006	Posada Turística			
Administrador - Contacto	Martha Rivera Aguirre			
Dirección	Cr 11 #11-35			
Correo Electrónico	hotelcasaloma@gmail.com			
Teléfono	3157456447 - 3207975935			
Página Web	--			
Redes Sociales	 --			
RNT	SI	NO	50089	
Cámara de Comercio	SI	NO		
Cotelco	SI	NO		
				
CARACTERÍSTICAS				
Número de Habitaciones	7		Capacidad de Alojamiento	14 Personas
Valor noche	\$40.000 por persona			
Servicios Adicionales	2 habitaciones con baño privado, 5 habitaciones con baño compartido, todas las habitaciones están dotadas con agua caliente, televisión por cable e internet, cuentan con zona social, cafetería, terraza mirador y servicio de comedor. En cuanto a servicio de recepción atienden 24 horas al día ya que la facilidad de vivienda en el establecimiento lo permite.			
Instalaciones aptas para personas en condición de discapacidad	El ingreso a Casa Loma es por rampa, esto facilita el acceso para una persona en condición de discapacidad, dentro de las instalaciones los espacios son amplios en zonas comunes, sin embargo las habitaciones cuentan con espacio reducido para silla de ruedas, los baños no tienen pasamanos.			
OBSERVACIONES				
Es una casa tradicional, típica de la cultura cafetera, con colores vivos muy llamativos para un turista, es atendido por sus dueños que viven allí mismo,				
FUENTE				
Propietaria Establecimiento				

Fuente Propia

El Hotel Casa Loma es una casa tradicional, típica de la cultura cafetera, con colores vivos muy llamativos para un turista, es atendido por sus dueños que viven allí mismo, en total son dos empleados. Cuenta con 2 habitaciones con baño privado y otras 5 con baño compartido, tiene zona para alimentación, aunque el desayuno no está incluido en la tarifa, este debe ser solicitado con anterioridad y tiene valor adicional, además cuenta con buen espacio en la recepción para el recibimiento de huéspedes y buena información sobre la zona.

En cuanto al marco legal está inscrito ante Cámara de Comercio y tiene RNT, por ahora no están interesados en formar parte de Cotelco, tampoco en implementar Norma Técnica de Sostenibilidad en su establecimiento pues maneja poco flujo de

turistas. Cuenta con registro manual de huéspedes, política ESCNNA muy estricta y la mayor parte de huéspedes que ingresan son a través del comando de la policía que direcciona a las personas hasta el establecimiento.

Desde la NTSH 006 el Hotel Casa Loma aplica también como posada turística pues es atendido directamente por sus dueños y ellos viven allí mismo, una parte de la casa está adecuada para vivienda y la parte de atrás para hospedaje de los turistas que los visitan, su arquitectura asemeja la cultura cafetera con colores llamativos, zócalo y encielado en la parte delantera de la vivienda, además que esta actividad comercial apoya los ingresos familiares.

Hotel Carmen Marsella

Tabla 10: Hotel Carmen

HOTEL CARMEN			
DATOS BÁSICOS			
Categoría Según NTSH 006	Hotel		
Administrador - Contacto	Víctor Hugo Hoyos		
Dirección	Cr 10 #16-30 contiguo Estación de Policía		
Correo Electrónico	hotelcarmen.marsella14@gmail.com		
Teléfono	3216429907 - 3128145497		
Página Web	www.hotelcarmenmarsella.com		
Redes Sociales	 Hotel Carmen Marsella		
RNT	SI	NO	18720
Cámara de Comercio	SI	NO	
Cotelco	SI	NO	
			
CARACTERÍSTICAS			
Número de Habitaciones	15		Capacidad de Alojamiento
Valor noche	\$35.000 por persona		
Servicios Adicionales	Agua caliente en algunas habitaciones, Lavandería, Conexión wifi, Televisión por cable en todas las habitaciones En cuanto a servicio de recepción siempre tienen una persona encargada las 24 horas para atender personas que lleguen a hospedarse y cualquier solicitud de los huéspedes que ya estén en casa.		
Instalaciones aptas para personas en condición de discapacidad	El Hotel Carmen no cuenta con facilidades para personas en condición de discapacidad pues desde su ingreso no se cuenta con rampa que permita acceso en silla de ruedas, adicional para las habitaciones de segundo piso solo se puede acceder por escaleras y los baños no tienen pasamanos		
OBSERVACIONES			
El Hotel Carmen es el único establecimiento que presta servicio de alojamiento en el municipio de Marsella que está certificado en la NTS-TS 002, además es importante resaltar que es el único afiliado a Cotelco			
FUENTE			
Propietario Establecimiento			



Fuente: Propia

El Hotel Carmen se encuentra en portales de búsqueda como booking.com. Es uno de los principales hoteles del municipio, cuenta con 15 habitaciones distribuidas en primera y segunda planta, con capacidad para hospedar parejas, familias y personas solas, todas las habitaciones cuentan con agua caliente, televisión por cable e internet wifi. La infraestructura del hotel está en buen estado, hace total referencia a la tradición cafetera del municipio, en su lobby o recepción cuenta con un mostrador para recibir a los huéspedes y una pequeña cocineta a disposición

para tomar un buen café, no cuenta con servicio de desayuno incluido en la tarifa y tampoco ofrecen seguro hotelero.

En cuanto al marco legal está inscrito ante Cámara de Comercio, cuenta con RNT (Registro Nacional de Turismo) actualizado y es el único hotel afiliado a Cotelco del municipio. Es un establecimiento comprometido con la sostenibilidad y cumplidor de la NTS-TS 002, rechaza cualquier conducta delictiva con niños, niñas y adolescentes y difunde la no discriminación a poblaciones vulnerables. Es sin duda el establecimiento más completo del municipio en cuanto a su parte legal y administrativa, está bien direccionado en cuanto a sostenibilidad y vela por el buen uso de los bienes naturales, socioculturales y económicos de sus instalaciones y del municipio.

Desde la NTS 006 se puede clasificar como Hotel, ya que es un establecimiento que presta servicio de alojamiento en habitaciones privadas en edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus partes un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, cuenta con servicio de recepción y salón de estar para la permanencia de los huéspedes.

Hostal La Casona Real

Tabla 11: Hostal La Casona Real

HOSTAL LA CASONA REAL				
DATOS BÁSICOS				
Categoría Según NTSH 006	Posada Turística			
Administrador - Contacto	Pablo César Buitrago Gómez			
Dirección	Cll 9 #11 - 38 Piso 2 Calle Real			
Correo Electrónico	lcrealmarsella@gmail.com			
Teléfono	320 5272444 - 3205001916			
Página Web	--			
Redes Sociales	 La Casona Real Marsella			
RNT	SI	NO	57740	
Cámara de Comercio	SI	NO		
Cotelco	SI	NO		
CARACTERÍSTICAS				
Número de Habitaciones	7		Capacidad de Alojamiento	15
Valor noche	Pareja \$50000 (Baño Privado) Pareja \$35.000 (Baño compartido)			
Servicios Adicionales	Habitaciones con televisión, conexión wifi y agua caliente. Adicional servicio de alimentación previa solicitud (Desayuno \$6.000 por persona) La recepción está disponible hasta las 12 de la noche para recibir nuevos huéspedes, sin embargo para atender cualquier solicitud de huéspedes en casa se está dispuesto 24 horas al día ya que facilita para los propietarios tener la vivienda en el mismo establecimiento.			
Instalaciones aptas para personas en condición de discapacidad	El Hotel Carmen no cuenta con facilidades para personas en condición de discapacidad pues desde su ingreso no se cuenta con rampa que permita acceso en silla de ruedas, adicional para las habitaciones de segundo piso solo se puede acceder por escaleras y los baños no tienen pasamanos			
OBSERVACIONES				
Es para resaltar que La Casona Real hasta el año 2017 era una residencia, después de ver el auge que está tomando Marsella turísticamente decidieron reinventarse y trabajar para convertirse en un establecimiento que presta servicio de alojamiento, entre sus proyectos está trabajar conjuntamente con los demás prestadores de servicios turísticos de Marsella para promocionar el turismo en el municipio y aportar al posicionamiento que ha estado en crecimiento hasta el momento.				
FUENTE				
Verónica Rodríguez Cárdenas				

Fuente: Propia

El establecimiento está ubicado estratégicamente en el centro del municipio de Marsella en la calle 9, calle real cerca a los lugares de comercio y de entretenimiento, es visible a través de Booking.com y este es el canal con mayor movimiento en reservas de alojamiento. Este alojamiento cuenta con 7 habitaciones de las cuales dos tienen baño privado y 5 cuentan con baño compartido.

Su segmento de mercado principal son familias, sin embargo, ocasionalmente reciben huéspedes corporativos cuando en zonas aledañas se lleva a cabo algún proyecto, como por ejemplo de Ecopetrol. Es un establecimiento administrado por sus dueños, en el sector hotelero son empíricos, pero participan en todas las capacitaciones y eventos programados por la alcaldía y la gobernación, pues están convencidos en convertir su casa en un establecimiento que ofrezca servicio de alojamiento a los turistas que proyecta Marsella recibir en un futuro próximo.

La Casona Real está actualmente trabajando para cumplir con los requisitos de Sostenibilidad y las normas técnicas sectoriales, como es un establecimiento nuevo en el sector turístico están empezando por los requisitos básicos de documentación, sin embargo, ya cuentan con ahorro de energía y de agua, además promueven el municipio con orgullo, los sitios turísticos y las actividades que allí se pueden realizar, rescatan los valores patrimoniales y salvaguardan la cultura tradicional.

Desde la NTSH 006 se puede clasificar este alojamiento como una posada turística, pues en realidad es una vivienda familiar que presta servicio de alojamiento en habitaciones de arquitectura autóctona de la cultura cafetera, representativa también para el municipio, además su principal propósito es promover la generación de empleo y aumentar los ingresos familiares de las personas prestadoras del servicio.

Tabla 12: Caracterización de establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento.

ESTABLECIMIENTO	Requisitos Legales			Edificación		Recepción					Baños Públicos	Área de Cocina	
	RNT	Cámara de Comercio	Cotelco	El mobiliario y la infraestructura del edificio está en buen estado de conservación.	Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia)	Un área habilitada con mostrador para el registro del huésped	Las tarifas están en un lugar visible	La facilidad de recibir tarjetas débito o crédito	Información turística de la ciudad o región	Dentro del procedimiento del check in ofrecer el seguro hotelero	Baños independientes para cada género	Equipos de Refrigeración y Congelación	Un área de almacenamiento para materia prima
Eco hotel Alto Cauca	1	1		1	1				1	1	1	1	1
Eco hotel Los Lagos	1	1		1	1	1			1	1	1	1	1
Hospedaje La Posada	1	1		1	1	1			1			1	
Hotel Casa Loma		1		1	1	1	1		1				
Hotel Carmen	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
Hotel Casona Real	1	1		1	1	1			1				
TOTALES	5	6	1	6	6	5	2	1	6	2	2	3	2

ESTABLECIMIENTO	Restaurante y Comedor		Habitaciones								
	El área está ordenada, iluminada y en perfecto estado de limpieza	Cuenta con un área y mobiliario adecuado para prestar el servicio de A&B	Directorio de servicios	Televisor y control remoto	Teléfono	Ventilación mecánica o natural	El closet o armario dispone de cajoneras, ganchos, entre paños, perchero, entre otros.	Una almohada por cada huésped	Una mesa de noche entre dos camas	Las cortinas persianas o similares, paredes, pisos y/o tapetes, y el mobiliario están en perfecto estado de mantenimiento.	Cesto para basura
Eco hotel Alto Cauca	1	1		1		1	1	1	1	1	
Eco hotel Los Lagos	1	1		1		1	1	1	1	1	
Hospedaje La Posada	1			1		1	1	1	1	1	1
Hotel Casa Loma				1		1	1	1	1	1	1
Hotel Carmen	1			1		1	1	1	1	1	
Hotel Casona Real	1			1			1	1	1	1	1
TOTALES	5	2	0	6	0	5	6	6	6	6	3

Fuente: Propia

ESTABLECIMIENTO	Seguridad	Otros Servicios		
	Algún mecanismo de control para el acceso al hotel, a las habitaciones y a los visitantes no alojados.	Cuarto para el manejo de basuras	Servicio de WIFI	Botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)
Eco hotel Alto Cauca	1		1	1
Eco hotel Los Lagos	1		1	1
Hospedaje La Posada			1	
Hotel Casa Loma	1		1	1
Hotel Carmen	1	1	1	1
Hotel Casona Real	1	1	1	1
TOTALES	5	2	6	5

Con esta caracterización se evaluó el estado de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento haciendo un comparativo entre ellos para conocer el cumplimiento de cada variable establecida

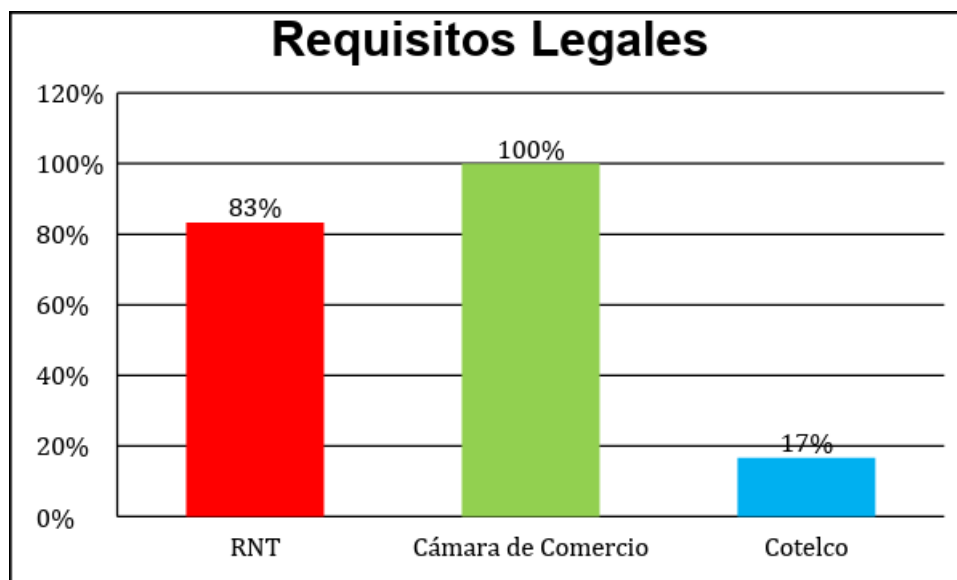


Gráfico 1: Requisitos Legales

En cuanto a requisitos legales se aprecia que el 83% de los establecimientos cuenta con RNT, sólo Hotel Casa Loma no lo tiene, se encuentra suspendido mientras se realiza la actualización, cabe resaltar que el último establecimiento en tener RNT fue Casona Real, ya que este establecimiento está en proceso de cambio y hasta hace menos de un año prestaba servicio de alojamiento por horas, en cuanto a Cámara de Comercio el 100% de los establecimientos cuenta con matrícula mercantil y está inscrito de forma legal, caso contrario ocurre con Cotelco, ya que solo el 17% de estos establecimientos se encuentra allí afiliado, este valor corresponde a un solo establecimiento, Hotel Carmen.

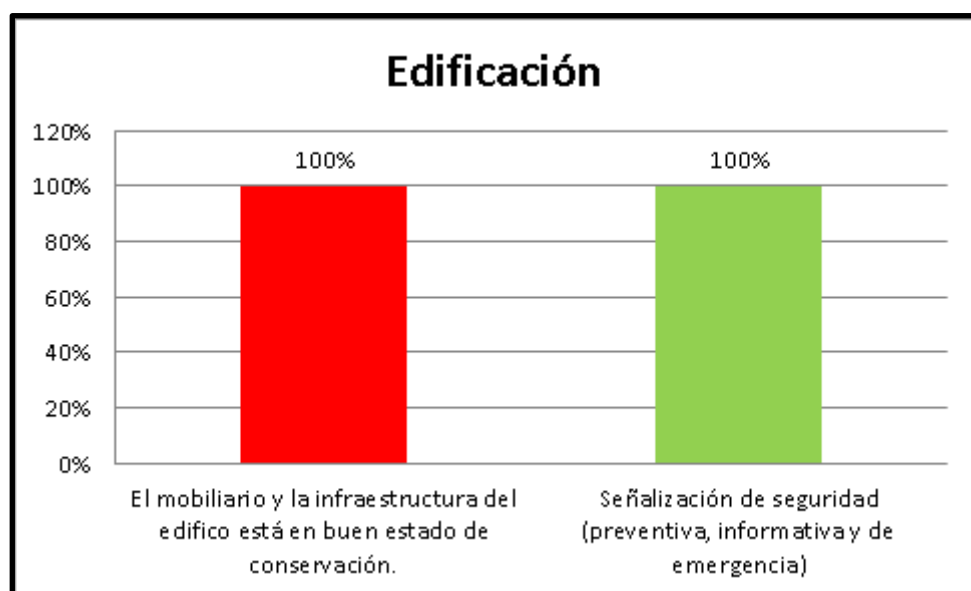


Gráfico 2: Edificación

En cuanto a las especificaciones de la edificación se evaluó el buen estado del mobiliario y la infraestructura donde se evidenció que el 100% de los establecimientos están en óptimas condiciones, esto evalúa paredes, estado de la pintura y el mobiliario ubicado en las zonas comunes del establecimiento, también se evidenció que el 100% de los establecimientos tiene señalización preventiva, informativa y de emergencia en sus instalaciones, es decir, ruta de evacuación, extintores en zonas comunes y punto de encuentro para emergencias, esta última variable hace parte de las exigencias por parte de Bomberos para expedir el certificado de seguridad, incluso todos los establecimientos comerciales lo deben cumplir para renovar su registro mercantil y en Marsella los 6 establecimientos identificados que prestan servicio de alojamiento lo cumplen.

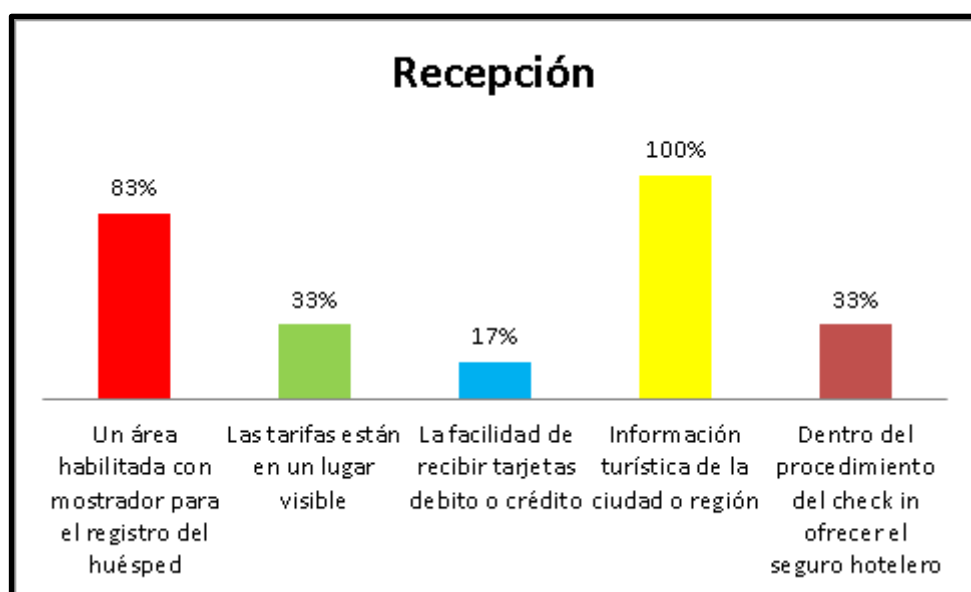


Gráfico 3: Recepción

Para el área de recepción se evaluaron diferentes aspectos y se encontró que el 83% de los establecimientos cuentan con un área habilitada para registro de los huéspedes, el único que aún no la tiene es el Ecohotel Alto Cauca, en cuanto a información turística del Municipio y sus alrededores el 100% de los establecimientos lo cumple, el 33% tiene las tarifas en una zona visible (Hotel Casa Loma, Hotel Carmen) y tiene manejo de seguro hotelero dentro de ellas (Ecohotel Alto Cauca y Ecohotel Los Lagos), es decir que el 67% restante no tienen un seguro para cualquier situación de emergencia o de infraestructura que se pueda presentar en sus instalaciones, sólo el 17% ofrece facilidad de pago con tarjetas crédito, Hotel Carmen, los demás sólo aceptan pago en efectivo.

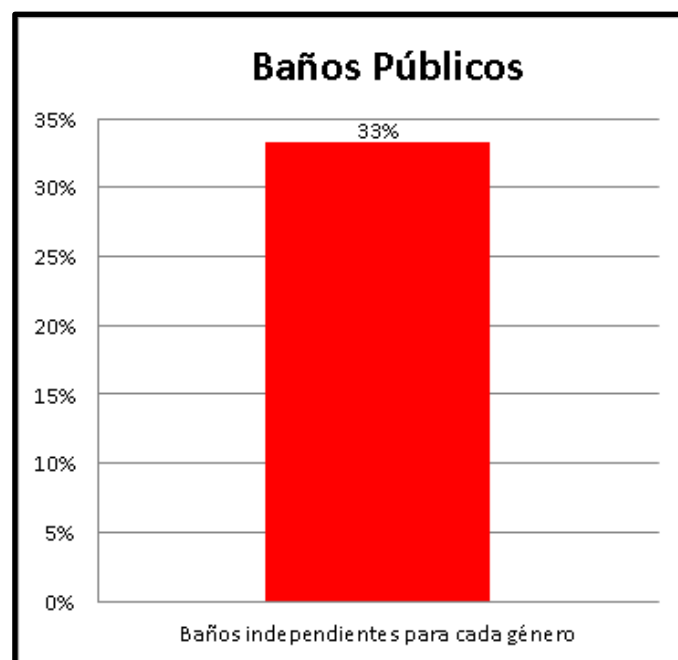


Gráfico 4: Baños Públicos

En cuanto a baños públicos se evidenció que el 33%, es decir, sólo 2 establecimientos cuentan con baños públicos independientes para hombres y mujeres, Ecohotel Los Lagos y Ecohotel Alto Cauca, los demás establecimientos tienen baños públicos compartidos para hombres y mujeres.

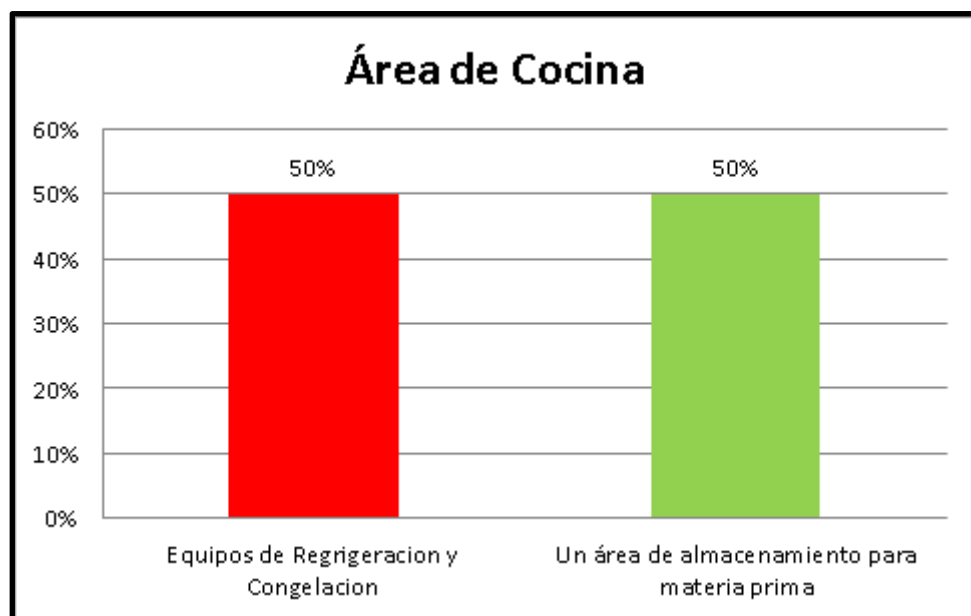


Gráfico 5: Área de Cocina

En área de cocina sólo 3 establecimientos, es decir, el 50% cuenta con un área especial para almacenamiento de materia prima, Eco hotel Los Lagos y Eco hotel Alto Cauca, los demás no tienen este espacio dispuesto ya que no ofrecen alimentación dentro de sus servicios y no es necesario tenerlo, en caso de requerir esta materia prima se guarda en el área de cocina dispuesta para la familia de los establecimientos más pequeños. Por otra parte sólo 3 establecimientos (50%) Ecohotel Los Lagos, Ecohotel Alto Cauca y Hospedaje La Posada, cuentan con equipo de refrigeración y congelación completo, mientras que los 3 establecimientos restantes Hotel Casa Loma, Hotel Carmen y Hotel Casona Real, sólo tienen la nevera de la vivienda para almacenar los productos necesarios pues no requieren un equipo más completo de refrigeración.

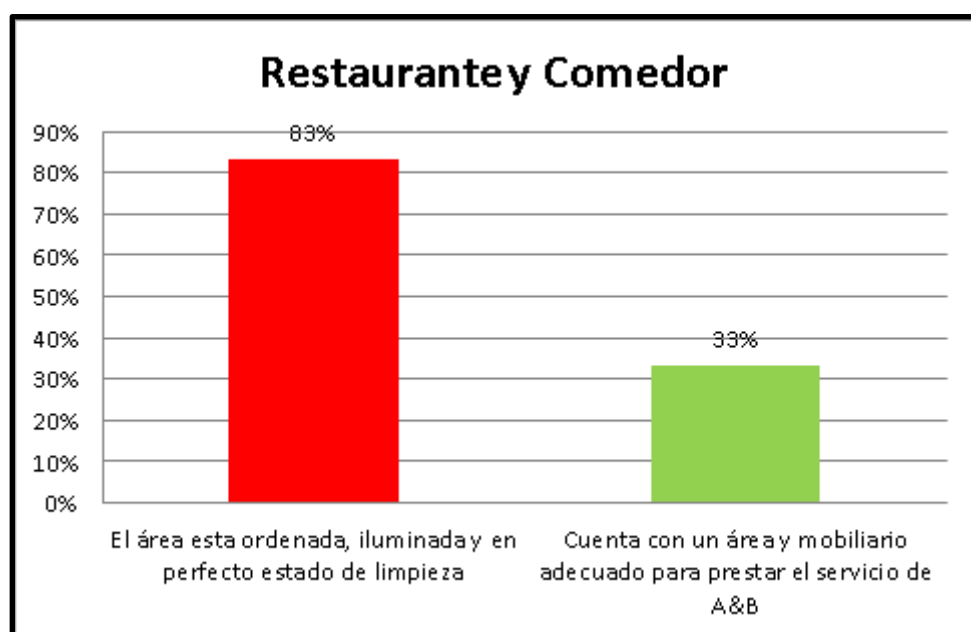


Gráfico 6: Restaurante y Comedor

Como se ha indicado anteriormente en su mayoría los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento no ofrecen ningún tipo de alimentación, sin embargo tienen como mínimo un espacio dispuesto con un comedor o una mesa donde los huéspedes pueden tomar alimentos, como se aprecia en el gráfico cinco de los establecimientos (83%) ofrece este espacio en sus instalaciones con buena iluminación, ordenado y limpio, solamente Hospedaje La Posada no lo tiene habilitado, mientras que sólo el 33% (Ecohotel Alto Cauca y Ecohotel Los Lagos) se encuentra en buen estado y es adecuado para el servicio.

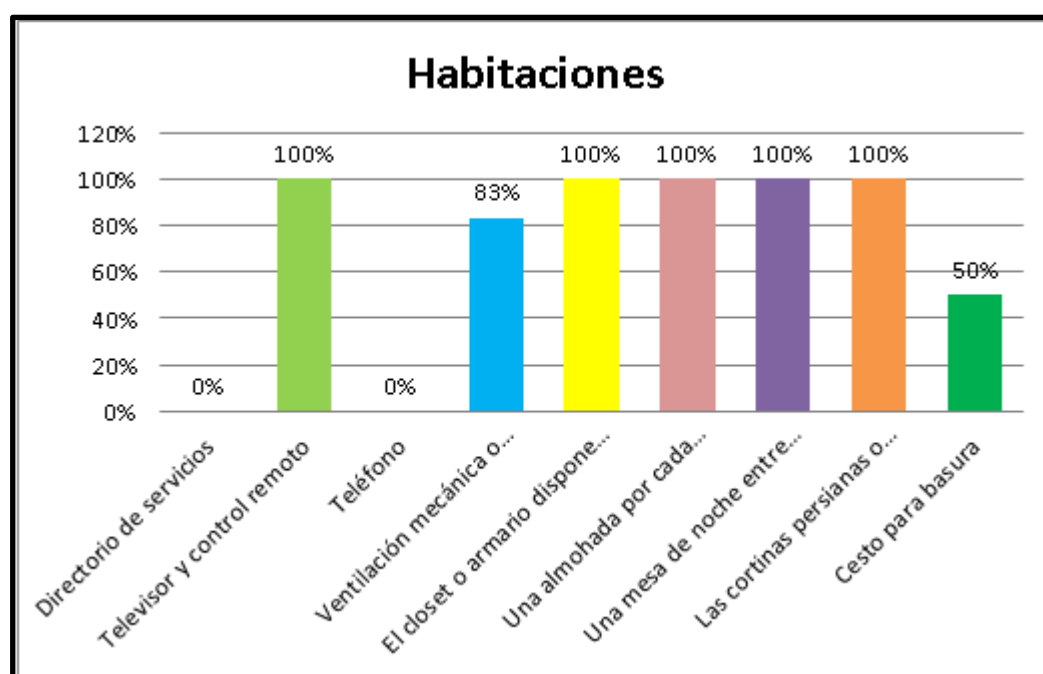


Gráfico 7: Habitaciones

Las habitaciones es quizá el lugar más importante de un establecimiento que presta servicio de alojamiento, pues es el lugar que el huésped espera encontrar en óptimas condiciones de limpieza y confort, además de tener todo lo necesario para pasar una noche agradable que le permita tener un buen descanso. Así que es importante resaltar que según la clasificación de la NTSH 006 existen 3 tipos de habitaciones, habitación estándar compuesta por un solo ambiente con dos camas twin o una sola cama, habitación Jr. Suite que está compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales y por último la habitación tipo Suite que está compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo, comedor y dos baños, con capacidad máxima para hospedar a 6 personas.

En este aspecto se evaluó la composición de las habitaciones de cada establecimiento, tomando como referencia aspectos básicos que según Cotelco

Risaralda son importantes para la prestación de un buen servicio en hotelería, en Cotelco se utiliza para clasificar los hoteles que allí están inscritos, además también se tiene en cuenta los requisitos exigidos por la NTSH 006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas desde una hasta cinco, teniendo en cuenta que el número de estrellas se refleja en la cantidad de servicios complementarios al alojamiento que ofrezca el establecimiento, no significa que para un hotel tener una estrella sea malo, por el contrario es el principio para los hoteles pequeños empezar a cumplir todos los requisitos que la NTSH 006 exige.

Los establecimientos identificados en el municipio de Marsella que prestan servicio de alojamiento cuentan con habitaciones sencillas, con camas twin y con camas King de habitación estándar.

Se evidenció que ninguno (0%) de los establecimientos cuenta con teléfono en la habitación y realmente para alojamientos con menos de 30 habitaciones no es necesario, tampoco tienen portafolio de servicios en las habitaciones pues no ven la necesidad ya que desde el registro se indica con que cuentan en el establecimiento. Por el contrario el 100% de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento ofrecen dentro de sus habitaciones televisión, closet o armario, una almohada por cada huésped en cada cama, mesa de noche a un lado de la cama principal o una mesa de noche en medio de dos camas twin y cortinas o persianas en buen estado que permiten el buen descanso de los huéspedes.



Gráfico 8: Seguridad

En cuanto a seguridad se evaluó que los establecimientos cuenten con un sistema que controle el ingreso a personas no alojadas a las habitaciones y a las zonas comunes del mismo, se evidenció que el 83% de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento, es decir, 5 establecimientos controlan de diferentes maneras los ingresos, y salidas del establecimiento, a huéspedes y visitantes, cumplen con este aspecto Ecohotel Alto Cauca, Ecohotel Los Lagos, Hotel Casa Loma, Hotel Carmen y Hotel Casona real, allí todas las personas, incluso visitantes se deben registrar en el área de recepción para llevar un control de qué personas están dentro de las instalaciones. El único establecimiento que no tiene este control es Hospedaje La Posada, por diferentes razones, en primer lugar la recepción no funciona 24 horas, así que los colaboradores no están siempre atentos al ingreso de personas ajenas al alojamiento, y en segundo lugar en el momento del check in se les entrega la llave de la casa a los huéspedes, como no tiene servicio de recepción, ellos pueden ingresar y salir en cualquier momento del día.

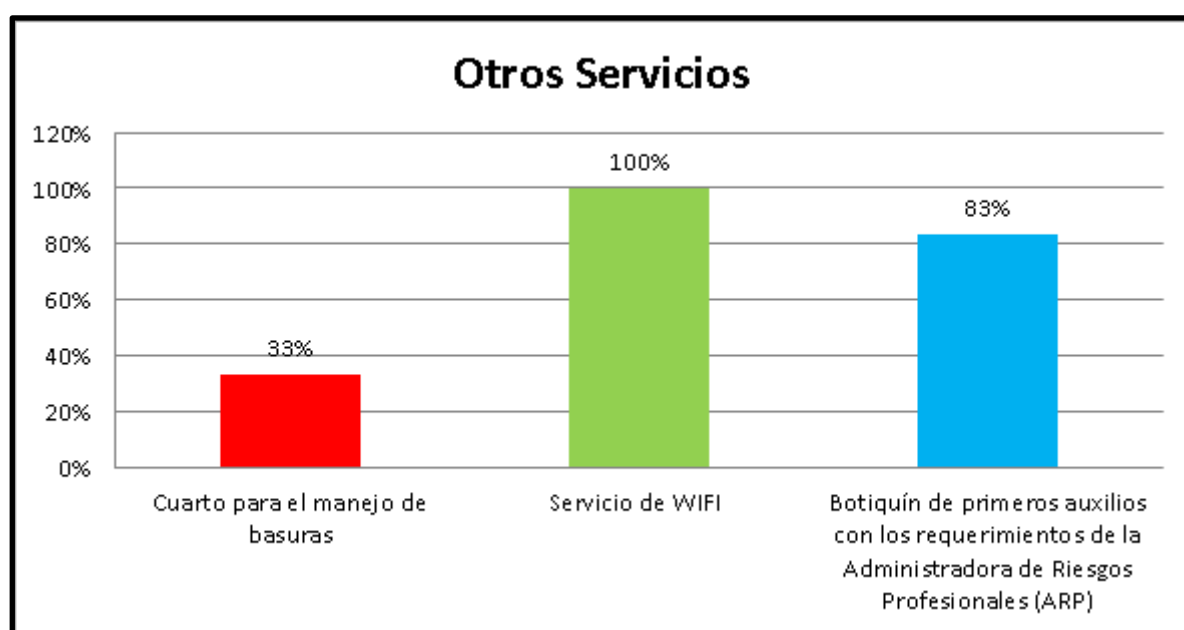


Gráfico 9: Otros Servicios

En otros servicios se evaluó la conexión a internet que ofrece el establecimiento y todos (100%) tienen internet Wi-fi incluido en la tarifa de alojamiento, también se evaluó si para disposición de desechos tanto orgánicos como inorgánicos cuentan con un cuarto especial para manejo de basuras donde sólo el 33% lo tienen, el restante solo utilizan las canecas normales para disposición de estos, por último se verificó si dentro del establecimiento cuentan con un botiquín para primeros auxilios dotado con los elementos necesarios para atender una emergencia primaria, allí se evidenció que solo el 83% de los establecimientos turísticos que ofrecen servicios de alojamiento lo tienen.

Esta caracterización permitió tener un plano más amplio de como son los establecimientos turísticos que prestan servicios de alojamiento en el municipio de Marsella, evaluando elementos primordiales para la prestación del servicio a nacionales y extranjeros, en general se puede ver que dichos establecimientos se encuentran en óptimas condiciones para prestar servicios de alojamiento, claro está que debido al reciente auge turístico que ha tenido el municipio la oferta de alojamiento ha ido incrementando, esto hace que cada día hayan más establecimientos no formales que presten este servicio, es por esto que se debe velar porque como mínimo cumplan con los aspectos evaluados anteriormente buscando que con el paso del tiempo no se queden en este mínimo sino que mejoren la prestación del servicio y estén a la vanguardia del municipio con la certificación en sostenibilidad.

7.2 Evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad para cada establecimiento turístico que presta servicios de alojamiento en el municipio de Marsella.

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad aplicables a la NTS-TS 002 para los establecimientos turísticos que ofrecen servicio de alojamiento en Marsella se realizó una lista de chequeo para cada uno con todos los requisitos divididos por aspectos como Requisitos generales de sostenibilidad, Requisitos específicos de tipo ambiental, Requisitos específicos de tipo sociocultural, Requisitos específicos de tipo económico y otros requisitos complementarios.

La calificación se realizó de la siguiente manera:

Tabla 13: Aspectos de Calificación

ASPECTO	OBSERVACIÓN	
CUMPLE	Hace referencia a la totalidad del requisito, incluyendo documentación y aplicación.	
PARCIALMENTE	Hace referencia al cumplimiento del requisito en forma documentada o aplicada, una de las dos en un porcentaje.	
NO CUMPLE	Hace referencia a que el requisito no se encuentra documentado y tampoco está siendo aplicado.	

Cabe resaltar que, por ser establecimientos pequeños, con menos de 30 habitaciones, se realizan algunas de las funciones descritas en la NTS-TS 002 pero no están documentadas en su totalidad, es decir, que en realidad no cumplirían con el requisito, por esto para la investigación actual se consideró la calificación intermedia considerada como PARCIALMENTE, ya que desde ahí se inicia la propuesta de mejora para los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla de forma general los resultados que se obtuvieron de los establecimientos de Alojamiento del Municipio de Marsella en cuanto al cumplimiento, El cumplimiento parcial y el no cumplimiento de los Requisitos de acuerdo con la NTS-TS 002.

Tabla 14: Cumplimiento de Requisitos por Establecimiento según la NTS-TS 002

	Requisitos Generales de Sostenibilidad			Requisitos Específicos de Tipo Ambiental			Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural			Requisitos Específicos de Tipo Económico			Otros Requisitos Complementarios		
	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
Eco Hotel Alto Cauca	0	1	17	11	10	17	5	3	3	2	1	3	1	1	1
Eco Hotel Los Lagos	2	9	7	15	16	7	8	3	0	3	1	2	2	0	1
Hospedaje La Posada	4	9	5	16	8	14	8	2	1	3	1	2	2	0	1
Hotel Casa Loma	0	2	16	8	3	27	7	3	1	1	2	3	2	0	1
Hotel Carmen	17	1	0	28	4	6	11	0	0	4	2	0	3	0	0
Hotel Casona Real	0	1	17	9	5	24	10	0	1	5	0	1	2	0	1

Ecohotel Alto Cauca

Al evaluar este establecimiento de alojamiento se evidenció que dentro de los Requisitos Generales de Sostenibilidad no cumple con la mayoría de los criterios, sólo cumple parcialmente con 1 aspecto (3.2.1 Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales), los 17 requisitos faltantes no se cumplen actualmente. Entre el no cumplimiento están los siguientes requisitos: “3.2.2 Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos” y “3.2.2.1 Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios” requisitos básicos para un establecimiento que se cataloga como Ecohotel, ya que desde la sostenibilidad y desde el criterio ambiental se puede definir la forma en que vela por la protección y la preservación del entorno natural en el que se encuentra, además de estandarizar unos parámetros dentro de la política de sostenibilidad para que sea más efectiva la comunicación con los huéspedes, visitantes y colaboradores en cuanto al comportamiento responsable con el entorno.

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental, el establecimiento cumple con 11 criterios “3.3.1.1 Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten” esta información es aportada principalmente del Movimiento Cultural y Turístico Cacique Nona que ha sido apoyo para el crecimiento del turismo en el municipio como se explicó anteriormente, “3.3.2.2 Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes”, “3.3.3.6 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento” Este criterio se aplica para consumo de agua en zonas comunes con carteles informativos. “3.3.3.7 Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.5.3 Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes” “3.3.7.3 Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados”, Parcialmente cumple con 10 criterios entre los que se resalta “3.3.1.2 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno”, “3.3.7.1 Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.” y no cumple en su totalidad con 17 criterios, entre ellos “3.3.2.1 Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior” “Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan

las especies nativas o naturalizadas de la zona” “3.3.2.5 Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona”, “3.3.2.6 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona”, “3.3.7.2 Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual”

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural, el establecimiento cumple con 5 criterios “3.4.1.1 Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.4.1.4 Promover la gastronomía nacional o regional”, cumple parcialmente con 3 criterios, entre los que se resalta especialmente “3.4.2 Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente” y no cumple en su totalidad con 3 criterios “3.4.1.3 Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural”, “3.4.1.6 Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico”.

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Económico, el establecimiento cumple con 2 criterios “3.5.2.2 Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local”, “3.5.2.3 Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas”, cumple parcialmente con 1 criterio “3.5.1.2 Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales” y no cumple en su totalidad con 3 criterios “3.5.1.1 Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias”, “3.5.1.4 Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales”.

Dentro de Otros Requisitos Complementarios, El Eco hotel Alto Cauca, cumple con 1 criterio, el cual hace referencia a “3.6.2 Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura”, dentro de los requisitos que cumple parcialmente el establecimiento cuenta con 1 criterio, el cual dice que se debe “trabajar en acciones para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios”, dentro de los requisitos que no cumple el Eco hotel Alto Cauca, cuenta con 1 criterio, lo cual no apoya los programas de seguridad turística que se están desarrollando en la región y en el país.

Ver Anexo 1. Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Eco Hotel Alto Cauca

ANÁLISIS

El Alojamiento Rural Alto Cauca, obtuvo estos resultados a partir de la valoración por colores (rojo, amarillo y verde) en total se cumple con 19 requisitos, 16 requisitos se cumplen parcialmente, unos están en proceso de mejora, otros los cumplen de forma inconsciente y no cumplen con 41 requisitos.

En cuanto al criterio ambiental no se maneja ningún tipo de medición en consumo de energía, agua, productos, ni generación de residuos, por el contrario si buscan sensibilizar a las personas sobre el consumo de agua y energía en las habitaciones con carteles informativos. Aprovechando el lugar en el que se encuentran tampoco tienen identificadas las especies de fauna y flora existentes en el sitio, esto se puede tener en cuenta para la conservación de las mismas buscando que prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona, también es importante resaltar que en el sitio no se cuida el hábitat de la fauna, ya que en el bar-discoteca de la zona húmeda permanece la música a alto volumen y esta contaminación auditiva genera que la fauna migre.

En cuanto al aspecto Sociocultural, es muy importante resaltar que el EAH no adelanta constantemente acciones para la prevención del comercio sexual de menores de edad pues en ocasiones no se solicitan documentos a la totalidad de las personas que visitan el establecimiento.

En el aspecto económico se resalta el uso de productos locales, pues las compras necesarias para el establecimiento son adquiridas en el mismo municipio. Por otro lado el establecimiento no apoya ningún evento que realice la comunidad a nivel local.

Es importante resaltar que desde el Alojamiento Rural Alto Cauca no se ha tomado la iniciativa de implementar la NTS-TS 002, sin embargo de manera inconsciente cumplen con ciertos requisitos, en caso de tener intención de cumplir con la NTS-TS 002 deben implementar procesos ambientales, socioculturales y sostenibles que les permita mejorar el funcionamiento del establecimiento.

Eco Hotel Los Lagos

Evaluando este establecimiento se encontró que en los Requisitos Generales de Sostenibilidad cumple con 2 criterios “3.2.2.1.1 Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios”, “3.2.2.2.1 Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado”, cumple parcialmente con 9 criterios “3.2.1 Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos”, “3.2.2.1.2 A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente”, “Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad”, “3.2.2.8 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar

negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes”, “3.2.2.9 Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad” y no cumple en su totalidad con 7 criterios “3.2.2.3 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política”, “3.2.2.6.1 Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés”, “Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación”.

Los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental, el Eco Hotel Los Lagos cumple con 15 criterios, entre los más importantes se resaltan “3.3.1.2 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno”, “3.3.1.3 Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior”, “3.3.1.7 Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona”, “3.3.1.8 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona”, “3.3.3.6 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento”, “3.3.7.3 Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados”; cumple parcialmente con 16 criterios “3.3.1.1 Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.3.1.8 Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona”, “3.3.3.1 Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.3.2 Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro”, “3.3.4.1 Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.3.4 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento”, “3.3.5.1 Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados”, “3.3.5.4 Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos”, entre otros. Y no cumple con 7

criterios “3.3.3.4 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua”, “3.3.3.5 Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes”, “3.3.6.1 Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera”, “3.3.6.3 Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente”.

En los Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural, el Eco hotel Los Lagos cumple con 8 criterios “3.4.1.2 Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.4.1.4 Promover la gastronomía nacional o regional”, “3.4.1.5 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural”, “3.4.1.7 Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico”, “3.4.2 Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente”. Cumple parcialmente con 3 criterios “3.4.1.3 Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural”, “3.4.1.8 Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional”, “3.4.1.10 Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación”

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Económico, se encuentran 3 criterios que cumplen con los estándares de sostenibilidad “3.5.2.1 Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales”, “3.5.2.2 Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local”, “3.5.2.3 Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas”, cumple parcialmente con el criterio “3.5.1.2 Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales”, y no cumple con 2 criterios “3.5.2.1 Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias”, “3.5.1.3 Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial”.

Dentro de Otros Requisitos Complementarios, se encuentran 2 aspectos que si se cumple como el requisito “3.6.1.1 Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios y

también 3.6.1.2 apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país”, no cuenta con criterios que se cumplan parcialmente y 1 aspecto que no se cumplen es el 3.6.2 diseño e implementación de un programa de mantenimiento a su infraestructura.

Ver Anexo 2. Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Eco Hotel Los Lagos

ANÁLISIS

El Ecohotel Los Lagos, es sin duda uno de los establecimientos que presta servicio de alojamiento en Marsella más comprometido con el cuidado del ambiente, en sus procesos internos están iniciando con el cumplimiento de la NTS-TS 002, llevan aproximadamente 6 meses en la implementación de todos los procesos sostenibles, ambientales, culturales, económicos y turísticos para dar cumplimiento a la norma y buscar la certificación. Actualmente el Ecohotel cumple con 30 requisitos del total de la norma, 29 se están implementando actualmente y tan solo 17 no están aún en ejecución. El Ecohotel está empezando a utilizar productos biodegradables para el proceso de limpieza en habitaciones, cocina y lavandería, también se debe resaltar que en todas las habitaciones y baños comunes tienen carteles con información importante y puntual que busca la sensibilización de huéspedes y visitantes con el consumo de agua, energía y generación de residuos. Una ventaja para este establecimiento es el entorno natural en el que se encuentra, en el sendero ecológico se tienen todas las especies arbóreas identificadas y marcadas para conocimiento de los visitantes y huéspedes, además se hizo un ejercicio de identificación de aves migratorias y endémicas que se encuentra publicado en el libro "Aves del Paisaje Cultural Cafetero" dispuesto para huéspedes y visitantes, además de estar para venta al público.

En cuanto al ámbito sociocultural, el Ecohotel Los Lagos cumple con todos los requisitos o los están implementando actualmente, esto significa que están trabajando en conjunto con la comunidad para dar a conocer los atractivos turísticos de carácter cultural con los que cuenta el destino.

Hospedaje La Posada

En el momento de evaluar este establecimiento se tuvo en cuenta los Requisitos Generales de Sostenibilidad, los cuales cumplen con 4 criterios “3.2.2.1 Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios”, “3.2.2.1 Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados”, “ 3.2.2.2 En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.2.2.5 Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma”.

Cumple de una forma parcial con 9 criterios “3.2.1 Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales, “3.2.2 Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos”, “ 3.2.2.1 A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente”, “3.2.2.2 Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación”, “3.2.2.3 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política”, “3.2.2.5 La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad”, “3.2.2.6 Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés”, “3.2.2.8 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes”, 3.2.2.9 Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad”.

No cumple en su totalidad con 5 criterios, “3.2.2.4 Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado”, “3.2.2.4 Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad”, “3.2.2.6 Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación”, “3.2.2.6 Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas”, “3.2.2.7 La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.
- b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
- c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz,

operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad.
d) los registros requeridos por esta norma”.

Dentro de los Requerimientos Específicos de Tipo Ambiental cumple con 16 Criterios, dentro de los cuales los más importantes son “3.3.1 Cuentan con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y lo promueven para los turistas lo visiten”, “3.3.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno”, “3.3.2 Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes”, “3.3.2 Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna”, “3.3.2 Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales”, “3.3.3 Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento, “3.3.3 Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro, “3.3.3 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento”, “ 3.3.3 Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente, “ 3.3.4 Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas,

“3.3.4 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento, “ 3.3.5 Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería, “3.3.5 Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor, “3.3.5 Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, “3.3.5 Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje, “3.3.8 Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país”.

Cumple parcialmente con 8 criterios, “3.3.2 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona, “ 3.3.3 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua, “3.3.4 Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el

cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento, “3.3.4 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas, “3.3.5 Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados, “3.3.5 Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto y instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia, “3.3.7 Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad, “3.3.7 Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual”.

No cumple en su totalidad con 14 criterios, “3.3.1 Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente, “3.3.2 Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior, “3.3.2 Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona, “3.3.3 Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado, “3.3.3 Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos, “3.3.5 Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos, “3.3.5 Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes, “3.3.5 Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos, “3.3.5 Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono), “3.3.5 Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley, “3.3.6 Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera, “3.3.6 Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos, “3.3.6 Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente, “3.3.7 Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados”.

Dentro de los requisitos Específicos de Tipo Sociocultural, el hospedaje la Posada cumple con 8 criterios, “3.4.1 Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la

prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico”, “3.4.1 Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”. “ 3.4.1 Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural”, “3.4.1 Promover la gastronomía nacional o regional”, “3.4.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural”, “3.4.1 Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico”, “3.4.1 Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación”, “3.4.2 Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente”.

Cumple de una forma parcial con 2 criterios, los cuales son “3.4.1 Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico”, “3.4.1 Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente”.

No cumple en su totalidad con 1 criterio “3.4.1 Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional”.

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Económico el Hospedaje la Posada cumple con 3 criterios, “3.5.2 Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales”, “3.5.2 Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local”, “3.5.2 Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas”.

Cumple de una forma parcial con 1 criterio “3.5.1 Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales”.

No cumple en su totalidad con 2 criterios “3.5.1 Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias”, “3.5.1 Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial”.

Dentro de otros Requisitos Complementarios el Hospedaje la Posada cumple con 2 criterios los cuales “3.6.1 Ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones” y servicios” y “3.6.1

Apoya los programas de seguridad turística que se están desarrollando en la región y en el país”

No cuenta con criterios que cumple parcialmente y No cumple el Hospedaje la Posada con 1 criterio, la cual no cuenta con “3.6.2 diseño e implementación de un programa de mantenimiento a su infraestructura”.

Ver Anexo 3. Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hospedaje La Posada.

ANÁLISIS

El Hospedaje La Posada es uno de los establecimientos que presta servicio de alojamiento que está interesado en implementar la NTS-TS 002, hace aproximadamente 6 meses iniciaron labores de certificación, ya cuentan con varios procesos implementados y otros en los que se encuentran trabajando, es de resaltar que esta iniciativa nació gracias a la necesidad de la renovación del RNT y desde ese momento se inició con toda la documentación necesaria.

Actualmente cumple con 35 requisitos de la norma y está trabajando en el cumplimiento de 20 requisitos más, esto significa que realmente están comprometidos con la certificación, ya que más del 50% se encuentra implementado o está en ejecución. Es de resaltar que este hospedaje es cumplidor de la parte documental de la norma, ya que a diferencia de los demás establecimientos son conscientes que lo que está plasmado en las actas, documentos, procesos y procedimientos son los requisitos de cumplimiento para la norma y que todo esto es lo que deben ejecutar con colaboradores, huéspedes, visitantes y proveedores.

Hotel Casa Loma

Para la evaluación de este establecimiento se tuvo en cuenta que sus dueños no están interesados en certificarse bajo la NTS-TS 002, sin embargo, de forma inconsciente cumplen varios requisitos que establece la norma, algunos los tienen documentados de forma simple y otros solo los tienen claros desde sus funciones diarias.

En los Requisitos Generales de Sostenibilidad no cumplen con ningún criterio sin embargo tienen documentado un procedimiento para situaciones de emergencia y accidentes para saber cómo actuar en caso de presentarse alguna.

Cumple de una forma parcial con 2 criterios “3.2.2.6 Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés”, “3.2.2.8 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar

negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes”.

En los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental el Hotel Casa Loma cumple con 8 criterios, “3.3.1 Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.3.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno”, “ 3.3.2 Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes”, “3.3.2 Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales”, “3.3.3 Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.5 Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería”, “3.3.5 Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado”, “3.3.7 Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados”.

Cumple de una forma parcial con 3 criterios “3.3.2 Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna”, “3.3.2 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona”, “3.3.5 Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes”.

No cumple en su totalidad con 27 criterios, los cuales dentro de los más importantes se pueden destacar “3.3.1 Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.3 Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.3 Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado”, “3.3.3 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua”, “3.3.4 Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e

indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.4 Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas”, “3.3.4 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas”, “3.3.5 Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos”, “3.3.5 Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono)”, “3.3.5 Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor”, “3.3.5 Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto y instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia”, “3.3.6 Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera”, “3.3.6 Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos”, “3.3.6 Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.7 Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad”, “3.3.7 Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual”, “3.3.8 Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país”.

En los Requisitos de Tipo Sociocultural tienen gran porcentaje cumplido, es decir, cuentan con 7 criterios,”3.4.1 Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico”, “3.4.1 Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “ 3.4.1 Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural”, “ 3.4.1 Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico”, “3.4.1 Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico”, “3.4.1 Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional”, “3.4.1 Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente”.

Cumple de una forma parcial con 3 criterios “3.4.1 Promover la gastronomía nacional o regional”, “3.4.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del

patrimonio cultural”, “3.4.1 Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación”.

Tiene 1 criterio que no cumple en su totalidad, la cual corresponde a “3.4.1 Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente”.

En los Requisitos de Tipo Económico, el establecimiento cumple con 1 criterio,”3.5.2 Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local”.

Cumple de una forma parcial con 2 criterios “3.5.1 Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales”, “3.5.2 Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas”.

No cumple en su totalidad con 3 criterios “3.5.1 Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias”, “3.5.1 Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial”, “3.5.2 Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales”.

Adicional cabe resaltar que en su mayoría asisten a las capacitaciones programadas por la alcaldía y la secretaria de turismo, incluso capacitaciones brindadas en la ciudad de Pereira con el fin de fortalecer sus competencias laborales.

En cuanto a Otros Requisitos Complementarios, el establecimiento cumple con 2 criterios, “3.6.1 Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios”, “3.6.1 Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país”.

No cuenta con criterios que cumpla de una forma parcial y no cumple en su totalidad con 1 criterio “3.6.2 Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura”

En general el Hotel Casa Loma por ser un establecimiento pequeño no cuenta con el cumplimiento de muchos requisitos descritos en la NTS-TS 002, como se mencionó anteriormente tampoco están interesados en certificarse, pero si quieren tener una estabilidad en el tiempo con su negocio, Casa Loma tiene buen potencial, su infraestructura es adecuada, está bien situado, las habitaciones son cómodas y la atención a los huéspedes es la ideal. Se debe empezar a realizar actividades básicas de la norma de sostenibilidad para que más adelante cuando el establecimiento tenga reconocimiento el factor sostenibilidad sea un plus.

ANÁLISIS

El Hotel Casa Loma es el otro establecimiento que no está interesado en certificarse en la NTS-TS 002, sin embargo cumple con 18 requisitos y otros 10 los cumplen parcialmente, esto sucede porque inconscientemente dentro de sus procesos ya tienen establecidas unas acciones que aportan al cumplimiento de la norma, actualmente no cumplen con 47 requisitos ya que para los propietarios es un establecimiento pequeño que no lo requiere. Es de resaltar que los requisitos que cumplen hacen referencia a la información con la que cuentan sobre los atractivos turísticos culturales y naturales del municipio de Marsella, desde el hotel se da información turística y se enseña a los visitantes y huéspedes sobre las rutas que allí se pueden tomar. También cumple con zonas debidamente señalizadas al aire libre para fumadores, en las habitaciones se especifica que está prohibido. En cuanto a los requisitos socioculturales se señala que son muy estrictos con el registro de menores de edad, rechazan cualquier acción de violencia o de comercio sexual con niños, niñas y adolescentes.

Hotel Carmen

El Hotel Carmen es el único establecimiento de alojamiento y hospedaje que se encuentra certificado en la NTS-TS 002, es decir que cumple con los criterios de sostenibilidad de esta norma, sin embargo, se debe aclarar que con el paso del tiempo los establecimientos se deben re-certificar, mejorar procesos y asegurarse de que estos perduren en el tiempo.

Dentro de los Requisitos Generales de Sostenibilidad, en su mayoría se cumplen con 17 criterios, dentro de los cuales los más importantes son “3.2.1 Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales”, “3.2.2.1 Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios”, “3.2.2.1 Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados”, “3.2.2.2 Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación”, “3.2.2.3 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política”, “3.2.2.4 Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado”, “3.2.2.4 Informar a los proveedores

sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad”, “3.2.2.5 Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma”, “3.2.2.6 Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas”, “3.2.2.8 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes”, “3.2.2.9 Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad”.

No cumple de una forma parcial con 1 criterio “3.2.2.6 Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación”.

No cuenta con criterios que no se cumpla en su totalidad.

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental, el establecimiento cumple con 28 criterios, dentro de los que se encuentran los más importantes “ 3.3.1 Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.3.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno”, “3.3.2 Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes”, “3.3.2 Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna”, “3.3.2 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona”, “3.3.3 Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.3 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua”, “3.3.3 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento”, “3.3.3 Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.4 Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.5 Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados”, “3.3.5

Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos”, “3.3.5 Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería” “3.3.5 Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono)”, “3.3.5 Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor”, “3.3.5 Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje”, “3.3.5 Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto y instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia”, “3.3.6 Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera”, “3.3.6 Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos”, “3.3.6 Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.7 Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad”, “3.3.7 Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual”, “3.3.7 Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados”, “3.3.8 Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país”.

Cumple de una forma parcial con 4 criterios, los cuales se encuentran “3.3.3 Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos”, “3.3.4 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas”, “3.3.5 Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes”, “3.3.5 Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley”.

Finalmente no cumple en su totalidad con 6 criterios “3.3.1 Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.2 Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales”, “3.3.2 Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona”, “3.3.3 Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado”, “ 3.3.5 Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso

de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos”.

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural, el establecimiento cumple con 11 criterios, dentro de los cuales los más importantes son “3.4.1 Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico”, “3.4.1 Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.4.1 Promover la gastronomía nacional o regional”, “3.4.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural”, “3.4.1 Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico”, “3.4.1 Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico”, “3.4.1 Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional”, “3.4.1 Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente”, “3.4.1 Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación”, “3.4.2 Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente”.

No cuenta con criterios que cumpla de una forma parcial y no cuenta con criterios que no se cumpla en su totalidad.

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Económico, el establecimiento cumple con 4 criterios, “3.5.1 Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial”, “3.5.2 Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales”, “3.5.2 Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local”, “3.5.2 Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas”.

De una forma parcial cumple con 2 criterios “3.5.1 Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias”, “3.5.1 Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales”.

No cuenta con criterios que no se cumpla en su totalidad.

Dentro de Otros Requisitos Complementarios el establecimiento cumple con 3 aspectos, los cuales “3.6.1 Cuenta con acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios”, “3.6.1 Apoya programas de seguridad turística que se están desarrollando en la región y en el país” y por último “3.6.2 Diseña e implementa un programa de mantenimiento a su infraestructura”.

No cuenta con criterios que se cumpla parcialmente y tampoco cuenta con criterios que no se cumpla en su totalidad.

Ver Anexo 5. Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hotel Carmen

ANÁLISIS

El Hotel Carmen es el único establecimiento que presta servicio de alojamiento del Municipio de Marsella que está certificado en la NTS-TS 002, sin embargo, actualmente no cumple con 6 requisitos establecidos en la norma, esto puede ser por falta de actualización y re-certificación o por el entorno en el que se encuentra que no le aplican ciertos requisitos. El Hotel Carmen fue pionero en el municipio en cuanto a certificación de sostenibilidad, Cuenta con todos los procesos y requisitos de la norma documentados, visible a huéspedes y visitantes, su personal está totalmente capacitado para brindar información turística del municipio que fomente la visita a los atractivos turísticos naturales y culturales, también están comprometidos con el cuidado del ambiente y en todas las zonas comunes y en las habitaciones se encuentran carteles que buscan sensibilizar a las personas sobre el cuidado del agua y la energía.

Hotel Casona Real

Para la evaluación de este hotel se debe resaltar que hasta el año 2017 la prestación de servicios de alojamiento se hacía por horas, sin embargo esta propiedad cambió de dueños y fue esta nueva administración la que optó por tomar el camino del turismo para el establecimiento, se hicieron las modificaciones necesarias y abrieron sus puertas como un hotel más del municipio de Marsella, con una diferencia y es el gran interés que tienen por aprender del sector turístico, a través de la alcaldía y la secretaria de turismo se han encargado de brindarles todo el apoyo para el buen funcionamiento del hotel. Este es uno de los establecimientos más interesados en poder aplicar la NTS-TS 002 en sus instalaciones porque a pesar de ser pequeño saben que cumplir con esta norma les permite estar a la vanguardia del municipio con la próxima certificación como destino sostenible.

En cuanto a la NTS-TS 002 es poco lo que tiene actualmente implementado, empezaron con acciones pequeñas pero significativas que aportan al cumplimiento de la norma.

En los requisitos generales de sostenibilidad no tiene ninguno cumplido en su totalidad.

Cuenta con un requisito parcialmente cumplido, “3.2.1 Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales”.

Dentro de los requisitos que no cumple se evidencia que son 17 criterios, “3.2.2 Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos”, “3.2.2.1 Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios”, “3.2.2.1 Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados”, “3.2.2.2 Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación”, “3.2.2.2 En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.2.2.3 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política”, “3.2.2.4 Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado”, “3.2.2.4 Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad”, “3.2.2.5 La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad”, “3.2.2.5 Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma”, “3.2.2.6 Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés”, “3.2.2.6 Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación”, “3.2.2.6 Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas”, “3.2.2.7 La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.

- b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
- c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad.
- d) los registros requeridos por esta norma

Se ha habilitado la compatibilidad con lectores de pantalla”, “3.2.2.8 Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes”, “3.2.2.9 Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad”.

Se encuentran trabajando con la normatividad vigente aplicable a un establecimiento turístico que presta servicios de alojamiento, por ser un hotel nuevo deben empezar a cumplir con toda la normatividad y están documentando el proceso de actualización con un programa tipo cronograma que les permita estar actualizados en normatividad vigente aplicable.

En cuanto a Requisitos Específicos de Tipo ambiental Cumplen con 9 criterios en total, “3.3.1 Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.3.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno”, “3.3.2 Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes”, “3.3.2 Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna”, “3.3.2 Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales”, “3.3.3 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento”, “3.3.3 Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.5 Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado”, “3.3.7 Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados”.

5 criterios cumplen de una forma parcial, dentro de los cuales se encuentran “3.3.3 Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe

incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.4 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento”, “3.3.5 Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería”, “3.3.5 Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje”, “3.3.8 Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país”.

24 criterios no cumplen con los requisitos establecidos en la norma, dentro de los cuales se encuentran “3.3.1 Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.2 Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior”, “3.3.2 Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona”, “3.3.2 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona”, “3.3.3 Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro”, “3.3.3 Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado”, “3.3.3 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua”, “3.3.3 Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos”, “3.3.4 Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento”, “3.3.4 Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas”, “3.3.4 Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas”, “3.3.5 Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados”, “3.3.5 Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos”, “3.3.5 Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes”, “3.3.5 Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos”, “3.3.5 Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono)”, “3.3.5 Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley”, “3.3.5 Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor”, “3.3.5 Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los

productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto y instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia”, “3.3.6 Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera”, “3.3.6 Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos”, “3.3.6 Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente”, “3.3.7 Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad”, “3.3.7 Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual”.

En cuanto a Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural, el establecimiento cumple con 10 criterios “3.4.1 Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico”, “3.4.1 Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten”, “3.4.1 Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural”, “3.4.1 Promover la gastronomía nacional o regional”, “3.4.1 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural”, “3.4.1 Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico”, “3.4.1 Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico”, “3.4.1 Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional”, “3.4.1 Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación”, “3.4.2 Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente”.

No cuenta con criterios que cumpla de una forma parcial

El establecimiento cuenta con 1 criterio que no cumple en su totalidad, la cual se tiene en cuenta “3.4.1 Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente”.

Dentro de los Requisitos Específicos de Tipo Económico, el establecimiento cumple con 5 criterios, los cuales se tienen en cuenta “3.5.1 Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la

prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias”, “3.5.1 Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales”, “3.5.2 Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales”, “3.5.2 Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local”, “3.5.2 Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas”.

No cuenta con criterios que cumpla de una forma parcial

El establecimiento tiene en cuenta 1 criterio que no cumple en su totalidad, “3.5.1 Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial”.

Dentro de Otros Requisitos Complementarios como “3.6.1 acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones”, y “3.6.1 Apoyo a los programas de seguridad turística”, el establecimiento cumple con 2 criterios

No cuenta con criterios que cumpla de una forma parcial.

El establecimiento tiene 1 criterio que no cumple en su totalidad como “3.6.2 Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura”.

Ver Anexo 6. Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hotel Casona Real.

ANÁLISIS

El Hotel Casona Real es uno de los establecimientos interesado en la implementación de la NTS-TS 002, es de resaltar que anteriormente esta era una residencia como se explicó anteriormente, sin embargo desde el inicio del hotel han mostrado interés por empezar a trabajar en el cumplimiento de los requisitos, de los cuales ya tienen cumplidos 26 requisitos, en su mayoría socioculturales y económicos y 44 requisitos que aún no están cumplidos pero que poco a poco están trabajando en ellos para llegar a certificarse con los requisitos de sostenibilidad. Es de resaltar que toda la información para sensibilización de huéspedes y visitantes sobre el uso responsable de agua, energía y generación de residuos es realizado a mano por uno de los propietarios del establecimiento, esto es llamativo y creativo para los huéspedes, los carteles informativos están ubicados en zonas comunes y habitaciones para visualización de los huéspedes. Además cuentan con toda la información turística necesaria para brindar a huéspedes y visitantes sobre atractivos turísticos culturales y naturales del municipio.

Dando alcance al análisis a los resultados comparativos de los Requisitos de Sostenibilidad en los Establecimientos de alojamiento del Municipio de Marsella, se pudo evidenciar que dentro de Los Requisitos Generales de Sostenibilidad 23 criterios se cumplen en los 6 establecimientos que han sido objeto de investigación del trabajo; 23 criterios cumplen parcialmente los establecimientos y 62 criterios no se están cumpliendo por parte de los Hoteles.

En la siguiente tabla se plantea a nivel general de los establecimientos de alojamiento del municipio de Marsella cuantos de los hoteles cumplen con los requisitos establecidos en la NTS-TS 002, cuantos cumplen de una forma parcial y cuántos de ellos no cumplen con los criterios establecidos.

Tabla 15: Total Requisitos de Establecimientos de alojamiento

	TOTAL REQUISITOS		
	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
Ecohotel Alto Cauca	19	16	41
Ecohotel Los Lagos	30	29	17
Hospedaje La Posada	33	20	23
Hotel Casa Loma	18	10	48
Hotel Carmen	63	7	6
Hotel Casona Real	26	6	44

De acuerdo a la tabla anterior, se pudo concluir que dentro de los requisitos de sostenibilidad para los Establecimientos de alojamiento del Municipio de Marsella se evidencia que de un total de 76 criterios que se evaluaron, el alojamiento que más criterios tiene para el cumplimiento de la NTS-TS 002 es el Hotel Carmen con 63 requisitos, ya que ha sido el que ha implementado la norma de tipo sostenible, de tipo ambiental, de tipo sociocultural y económico, dentro de los cuales, cuenta con una política de sostenibilidad, identifica los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y define cuáles de ellos tiene mayor impacto sobre la sostenibilidad, así mismo este establecimiento cuenta con información acerca de las áreas naturales, sitios de interés turístico y del destino y ayuda a promover a sus clientes y huéspedes, esto hace que tanto sus dueños como los colaboradores del mismo cada día cuenten con las herramientas necesarias para que los visitantes y turistas de Marsella sea un destino para volver.

Dentro de los establecimientos que no cumple se resalta que el Hotel Casa Loma con 48 criterios no cuenta con el cumplimiento establecido en la NTS-TS 002, ya que ha sido manejado de una forma empírica por sus dueños, en la parte de requisitos de sostenibilidad se debe trabajar un poco en su cumplimiento, ya que no cuenta con política de sostenibilidad, debe trabajar en programas y capacitaciones hacia los colaboradores en temas puntuales con la norma, con servicio al cliente e información acerca que los sitios turísticos y áreas naturales con los que cuenta el destino ; y dentro de los establecimientos que cumple parcialmente con los criterios se tiene en cuenta que el Eco hotel los Lagos está trabajando para que pueda cumplir con los requisitos establecidos que les hacen falta, ya que el establecimiento, manejado por su propio dueño, cuenta con servicios completos, con una política de sostenibilidad y atención personalizada a los turistas y huéspedes, así mismo les hace falta implementar indicadores y un tiempo para el logro y seguimiento en los programas de gestión para la sostenibilidad.

7.2.1 Matriz DOFA

Tabla 16: Matriz Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Participación activa de los propietarios de los establecimientos que prestan servicios de alojamiento en actividades turísticas	D1. Poca información y conocimiento acerca de la documentación para el cumplimiento de la norma por parte de los establecimientos
F2. Concientización de los propietarios frente al manejo del ahorro de agua y de energía cumpliendo los requisitos necesarios de sostenibilidad.	D2. Falencias en la aplicación de la norma ESCNNA en los establecimientos que prestan servicio de alojamiento
F3. Manejo adecuado de los establecimientos para evitar la comercialización de flora y fauna	D3. Bajo dominio del idioma inglés en los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento
F4. Ubicación estratégica de los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento	D4. Sólo el 16% de los establecimientos turísticos que presta servicio de alojamiento está certificado en NTS-TS 002

F5. Conservación de la arquitectura típica cafetera en los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento	D5. Poca publicidad en la prestación de servicios de alojamiento en el municipio
F6. Apropiación por parte de los colaboradores de los establecimientos en información de interés turístico del destino hacia los turistas	D6. Los Establecimientos no cuentan con espacios y fácil acceso para personas discapacitadas
F7. Promueven la gastronomía local y típica en los establecimientos de alojamiento.	D7. En un porcentaje del 80% de los establecimientos solamente cuentan con política de sostenibilidad visible al público
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O01. Reconocimiento por la UNESCO al Paisaje Cultural Cafetero como patrimonio de la humanidad	A1. Vulnerabilidad ambiental, riesgos y fallas geológicas, que afectan a los establecimientos turísticos que prestan servicio de alojamiento
O02. Reconocimiento de Marsella como Municipio Verde de Colombia	A2. Posible pérdida de apropiación cultural
O03. Agencias de viajes y operadores turísticos que incluyen hospedaje en Marsella	A3. Destino atractivo para compra de terrenos y propiedades por parte de extranjeros
O04. Posible declaratoria como destino turístico sostenible	A4. Posible presencia de turismo masivo
O05. Proyecto de planificación turística en el municipio para evitar un turismo masivo	A5. Vía de acceso al municipio desde Pereira
O06. Aumento de turistas que buscan destinos naturales, verdes y sostenibles	A6. Cambio en el gobierno local que interrumpa los procesos turísticos adelantados
O07. Inversión desde la gobernación de Risaralda para apoyar el desarrollo	A7. Posible pérdida de la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero

<i>turístico del municipio</i>	
O8. Apoyo desde entidades nacionales como FONTUR al desarrollo turístico de los municipios	A8. Temporadas invernales (Lluvias torrenciales, deslizamientos en la vía...)
	A9. Poca promoción del municipio de Marsella a nivel regional y nacional

Fuente Elaboración propia

7.3 Lineamientos administrativos generales como aporte al cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002

Dentro del tercer objetivo planteado, se llevaron a cabo dos actividades relacionadas con el cumplimiento de la NTS TS 002 que son estrategias y acciones para implementar de acuerdo con los requisitos generales de Sostenibilidad para los establecimientos que prestan servicio de alojamiento tomando en cuenta cuales son los lineamientos más importantes a nivel general y la identificación de oportunidades de mejora para cada establecimiento de alojamiento

7.3.1 Identificación de estrategias para los requisitos generales de la NTS TS 002

Tabla 17: Estrategias para los Requisitos Generales de Sostenibilidad

Requisitos Generales de Sostenibilidad	
7.3.1.1 Requisitos Legales Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales	ACCIONES A IMPLEMENTAR --> Definir un comité encargado en cada establecimiento que vele por la implementación y el cumplimiento de los requisitos de esta norma. --> Definir e implementar en cada establecimiento una política de sostenibilidad visible para huéspedes, colaboradores y visitantes en idioma inglés y español.
7.3.1.2 Sistema de Gestión para la Sostenibilidad Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos	

<p>7.3.1.3. Política de Sostenibilidad Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios, además establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables</p>	<p>--> Definir en cada establecimiento criterios para compra de insumos, basados en el concepto de sostenibilidad.</p> <p>--> Crear para cada establecimiento un cronograma de capacitaciones basados en temas de sostenibilidad.</p>
<p>7.3.1.4 Programas de Gestión para la Sostenibilidad Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.</p>	<p>--> Destinar un lugar adecuado en cada establecimiento con toda la documentación necesaria de la norma, además conservar siempre copias digitales.</p>
<p>7.3.1.5 Compras Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado e informar a proveedores</p>	<p>--> Definir brigadas de emergencia en cada establecimiento, reconociendo las labores que debe cumplir cada una de las personas según sea la situación presentada (Primeros auxilios, evacuación e incendios) demarcando las rutas de evacuación y puntos de encuentro. Esta información también debe estar disponible a huéspedes y visitantes.</p>
<p>7.3.1.6 Información y Capacitación Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.</p>	
<p>7.3.1.6.1 Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.</p>	
<p>7.3.1.7 Documentación La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad. b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma. c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad. d) los registros requeridos por esta norma</p>	
<p>7.3.1.8 Preparación y Respuesta ante Emergencias Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y</p>	

responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.

Fuente Elaboración propia

De acuerdo a la tabla anterior acerca de las estrategias para los requisitos generales de sostenibilidad, se pudo evidenciar que de acuerdo a cada uno de los Requisitos Generales de Sostenibilidad, las acciones a implementar en los establecimientos de alojamiento del Municipio de Marsella, está enfocado en realizar e implementar capacitaciones con los colaboradores en temas de sostenibilidad para el cumplimiento de la misma, adicional definir cargos y tener brigadas que es importante tener en cada establecimiento en situaciones de emergencia trabajando en conjunto y cuidando la integridad del turista o huésped.

Tabla 18: Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental

Requisitos Específicos de Tipo Ambiental	
7.3.2 Áreas Naturales Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, teniendo comportamientos responsables en el entorno	ACCIONES A IMPLEMENTAR --> Implementar en cada establecimiento una guía turística con los atractivos representativos del municipio --> Para el Ecohotel los Lagos y el Ecohotel Alto Cauca, implementar una guía ilustrativa con las especies de Fauna y flora existentes en los predios del establecimiento, así mismo marcar las especies de fauna en los senderos. --> Marcar en sitios estratégicos como baños y cocinas con mensajes llamativos que promuevan las buenas prácticas en cuanto al consumo de agua. --> Para cada establecimiento marcar en sitios estratégicos como habitaciones y pasillos mensajes llamativos que promuevan las buenas prácticas en cuanto al consumo de energía. --> Teniendo en cuenta los criterios de compra de cada establecimiento, crear un formato que
7.3.3 Protección de Flora y Fauna Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.	
7.3.3.1 Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes y dar a conocer a los huéspedes	
7.3.3.2 Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.	
7.3.3.3 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.	

<p>7.3.4 Gestión del Agua</p> <p>Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento, además de llevar el monitoreo periódicamente</p>	<p>registre los consumos mensuales de productos químicos, adicional marcar todos los productos químicos y definir un lugar especial para su almacenamiento.</p> <p>--> Implementar en cada establecimiento un punto ecológico donde se separen los residuos generados según su tipo, con el fin de registrar la cantidad mensual, estos deben estar separados por residuos orgánicos, papel y cartón, vidrios, peligrosos y plástico, este punto ecológico se debe promover entre huéspedes y colaboradores.</p> <p>--> Crear un plan de concientización para cada establecimiento dirigido a huéspedes, visitantes y colaboradores, señalizando los puntos críticos según el tipo de contaminación identificada.</p> <p>--> Plan de señalización para personas fumadoras en los sitios demarcados para cada establecimiento.</p>
<p>7.3.5 Gestión de la energía</p> <p>Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento, además mantener un registro de consumos periódicos y programar actividades de mantenimiento preventivo que tenga alcance en huéspedes y empleados.</p>	
<p>7.3.6 Consumo de Productos</p> <p>Llevar un registro del consumo de productos e insumos utilizados, además definir un programa para la minimización y manejo de productos químicos</p>	
<p>7.3.6.1 Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia</p>	
<p>7.3.7 Manejo de Residuos</p> <p>Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, incluyendo residuos peligrosos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos, además de llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que se genera.</p>	
<p>7.3.8 Manejo de la contaminación Atmosférica, Auditiva y Visual</p> <p>Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica,</p>	

auditiva y visual identificando sus fuentes.	
7.3.8.1 Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados	

Fuente Elaboración propia

De acuerdo a la tabla anterior acerca de las Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental, se pudo evidenciar que las acciones a llevar a cabo, se enfocan en implementar guías turísticas e ilustrativas acerca de las especies de flora y fauna existentes en los predios de los establecimientos, sobresalir cuales son los atractivos turísticos del municipio, se enfoca en contemplar planes de sensibilización en los establecimientos acerca de los puntos de contaminación que se identifiquen, esto con el fin de trabajar más en el tema de ahorro, sensibilización y enseñar a los turistas y huéspedes sobre elementos que se pueden reciclar para no contaminar el ambiente y crear estrategias en los cambios a favor del municipio para llegar a ser destino sostenible.

Tabla 19: Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural

Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural	
7.4.1 Patrimonio Cultural Contar con información disponible sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región para los huéspedes y clientes además de las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico.	ACCIONES A IMPLEMENTAR --> En la guía turística creada por cada establecimiento es importante incluir los atractivos turísticos y los bienes materiales de tipo cultural, promoviendo el buen comportamiento con las medidas de protección y prevención en cuanto a tráfico ilícito de bienes culturales. --> Crear una Ruta Gastronómica general para todos los establecimientos que prestan servicio de alojamiento con el fin de dar a conocer la gastronomía del municipio y de la región PCC. --> Cada establecimiento debe incluir en sus programas de capacitación temas relevantes sobre patrimonio cultural, tráfico de bienes materiales y sobre explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes. --> Crear una red de apoyo entre los
7.4.1.2 Promover la gastronomía nacional o regional.	
7.4.1.3 Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	
7.4.1.4 Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico, también capacitar a los colaboradores para que brinden la información de manera responsable a los huéspedes	

7.4.1.5 Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.	establecimientos que prestan servicio de alojamiento y los artesanos y artistas del municipio para fomentar la decoración de los establecimientos con manifestaciones artísticas representativas. --> Cada establecimiento debe incluir en su procedimiento de entrega de habitación un guión sobre el PCC fomentando la divulgación de la información de la región.
7.4.1.6 Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.	
7.4.1.7 Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.	
7.4.2 Prevención y manejo de impactos sociales negativos Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	

Fuente Elaboración propia

De acuerdo a la tabla anterior acerca de las Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural, se pudo evidenciar que las acciones a tener en cuenta están enfocadas en implementar en la guía turística para cada establecimiento los atractivos turísticos y los bienes materiales de tipo cultural promoviendo el buen comportamiento con las medidas de protección y prevención en cuanto a tráfico ilícito de bienes culturales, promover la gastronomía del municipio en el Paisaje Cultural Cafetero, es uno de los más importantes, ya que el Municipio de Marsella siendo parte del PCC hace que el destino sea más atractivo en cuanto a las tradiciones y patrimonio cultural, la gastronomía de la región otro foco que hace que crezca cada día más el destino para todo los turistas y visitantes.

Tabla 20: Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Económico

Requisitos Específicos de Tipo Económico	
7.5.1 Contratación y Capacitación de las Comunidades Locales Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias para fortalecer sus competencias laborales.	ACCIONES A IMPLEMENTAR --> Brindar a los colaboradores de cada establecimiento capacitaciones para que se instruyan a nivel personal y profesional acerca de la prestación de servicios turísticos de la región
7.5.1.1 Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.	

7.5.2 Beneficios Indirectos Estar en capacidad de acreditar una participación en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales, adicional promover el uso de bienes y servicios de origen local.	--> Definir como primera opción la contratación del personal de cada establecimiento a las personas de la comunidad.
7.5.2.1 Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.	--> Promover para los visitantes y huéspedes de los establecimientos el uso de bienes, servicios, artesanías y diferentes productos para el mejoramiento de la economía local, así mismo la participación de actividades y actos culturales que el destino ofrece.

Fuente Elaboración propia

De acuerdo a la tabla anterior acerca de las Estrategias para los Requisitos Específicos de Tipo Económico, las acciones a implementar, se enfocan principalmente en el trabajo con la comunidad, realizar capacitaciones a los colaboradores de los establecimientos, para adquirir conocimientos a nivel personal y profesional sobre el manejo de la prestación de los servicios turísticos de la región, generar empleo y contratación a personas directamente de la comunidad con el fin de mejorar la economía local y la participación en todas las actividades que ofrece el municipio de Marsella.

7.6 Identificación de oportunidades de mejora para cada establecimiento

Dentro de la segunda actividad se realizó la identificación de oportunidades de mejora para cada establecimiento de alojamiento, con el fin dar a conocer a los propietarios y administradores la importancia de que su establecimiento cumpla con los requisitos, estén actualizados y mejorar el desempeño de cada uno de los colaboradores en los procesos a desarrollar.

Tabla 21: Oportunidades de Mejora

Establecimientos Identificados que prestan servicio de alojamiento	Oportunidades de Mejora	Requisito de la NTS-TS 002
Ecohotel Alto Cauca	<i>Establecer lineamientos acerca de horarios en el uso del bar-discoteca ya que por el ruido se puede afectar a los demás huéspedes que deseen descansar, además de interferir con la fauna del sitio.</i>	<i>3.3.7.1 Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual</i>
	<i>Manejar un mecanismo de control y seguridad para el ingreso al establecimiento de visitantes y personas no alojadas.</i>	<i>3.6.1.1 Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios</i>
	<i>Mejorar el registro de los huéspedes, teniendo en cuenta las políticas de ingreso a menores de edad.</i>	<i>3.4.2 Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente</i>
	<i>Implementar una política de sostenibilidad en el establecimiento</i>	<i>3.2.2.1 Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios</i>
	<i>Brindar capacitaciones a los colaboradores en temas de servicio al cliente, buenas prácticas en alimentos y bebidas, sostenibilidad y la NTS-TS 002 para desarrollo profesional y personal</i>	<i>3.2.2.6 Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación</i>
	Otras Oportunidades de Mejora	
	<i>Aprovechar el entorno para fomentar un turismo más responsable</i>	
	<i>Adecuar habitaciones para personas en condición de discapacidad</i>	

	<i>Fomentar el aprendizaje de una segunda lengua en colaboradores para la atención de extranjeros</i>	
	<i>Crear un plan de manejo para el uso del canopy y del paintball con recomendaciones, restricciones, y equipamiento.</i>	
	<i>Adecuar un sitio como mostrador para el front desk (recepción) para el recibimiento de los huéspedes</i>	
	<i>Tener en cuenta los criterios que definen a un Ecohotel según la OMT para Implementarlos en el establecimiento y que se lleven a cabo acciones eco ambientales.</i>	
Establecimientos Identificados que prestan servicio de alojamiento	Oportunidades de Mejora	Requisito de la NTS-TS 002
Ecohotel Los Lagos	<i>Realizar periódicamente un programa de mantenimiento a la infraestructura</i>	<i>3.6.2 Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura</i>
	<i>Aprovechar la fauna existente en las instalaciones del hotel (lagos, sendero ecológico, corredores, zonas verdes) para crear un guión de interpretación ambiental incluyendo historias del establecimiento y el municipio</i>	<i>3.3.2.6 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona</i>
	<i>Aprovechar el entorno y los servicios ofertados para crear un portafolio general a disposición de huéspedes y visitantes con información departamental, municipal y local que incluyan las especies de fauna y flora además del patrimonio cultural.</i>	<i>3.3.2.6 Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona</i>
	Otras Oportunidades de Mejora	
	<i>Crear estrategias de publicidad y mercadeo para mejorar la ocupación</i>	
	<i>Adecuar las habitaciones del primer piso para personas en condición de discapacidad, teniendo en cuenta pasamanos en los baños y el espacio en la habitación</i>	

	<i>Fomentar el aprendizaje de una segunda lengua en colaboradores para la atención de extranjeros</i>	
	<i>De acuerdo con el crecimiento en la ocupación del hotel implementar nuevas formas de pago para el hospedaje.</i>	
Establecimientos Identificados que prestan servicio de alojamiento	Oportunidades de Mejora	Requisito de la NTS-TS 002
Hospedaje la Posada	<i>Manejar un mecanismo de control y seguridad para el ingreso al establecimiento de visitantes y personas no alojadas, en especial para las noches ya que después de las 6pm no se tiene servicio de recepción</i>	<i>3.6.1.1 Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios</i>
	<i>Definir en la contratación del personal del establecimiento como prioridad las personas del municipio de Marsella.</i>	<i>3.5.1.3. Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial</i>
	Otras Oportunidades de Mejora	
	<i>Adecuar habitaciones para personas en condición de discapacidad en el primer piso teniendo en cuenta los espacios</i>	
	<i>Implementar las especificaciones dadas por la NTSH 006 en cuanto a los tipos de habitaciones para que se tengan en cuenta en el pent-house y el aparta estudio que manejan para alojamiento</i>	
	<i>Manejar baños independientes para cada género</i>	
	<i>Implementar como medida necesaria un botiquín de primeros auxilios</i>	
	<i>Implementar servicio de alimentación para los huéspedes y visitantes, como mínimo desayuno en la tarifa</i>	
	Oportunidades de Mejora	Requisito de la NTS-TS 002
Establecimientos Identificados que prestan servicio de alojamiento	Oportunidades de Mejora	Requisito de la NTS-TS 002

Hotel Casa Loma	<i>Realizar una campaña sobre el manejo de residuos peligrosos y elementos de reciclaje.</i>	<i>3.3.6.3 Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente</i>
	<i>Realizar periódicamente un programa de mantenimiento a su infraestructura</i>	<i>3.6.2 Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura</i>
	<i>Establecer y documentar la política de sostenibilidad como cumplimiento a la NTS-TS 002</i>	<i>3.2.2.1 Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios</i>
	<i>Realizar campañas de uso eficiente del agua y energía dirigido a huéspedes y colaboradores para el mejoramiento del establecimiento en cuanto a sostenibilidad.</i>	<i>3.3.3.6 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento</i>
	Otras Oportunidades de Mejora	
	<i>Tener en cuenta la renovación anual del Registro Nacional de Turismo en el establecimiento.</i>	
	<i>Adecuar habitaciones para personas en condición de discapacidad</i>	
	<i>Fomentar el aprendizaje de una segunda lengua en colaboradores para la atención de extranjeros</i>	
Establecimientos Identificados que prestan servicio de alojamiento	Oportunidades de Mejora	Requisito de la NTS-TS 002
	<i>Fortalecer las capacitaciones a los colaboradores del establecimiento para su desarrollo personal y laboral además de estar actualizado en sus competencias.</i>	<i>3.2.2.6 Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación</i>

Hotel Carmen	Otras Oportunidades de Mejora	
	<i>Adecuar habitaciones del primer piso para personas en condición de discapacidad</i>	
	<i>Fomentar el aprendizaje de una segunda lengua en colaboradores para la atención de extranjeros</i>	
	<i>Recomendar a huéspedes incluir en la tarifa de hospedaje el seguro hotelero.</i>	
	<i>Manejar baños independientes para cada género en zonas comunes del establecimiento</i>	
	<i>Estar actualizados en cuanto al manejo de registro de los huéspedes en el establecimiento de forma sistemática.</i>	
	<i>Incluir dentro de la tarifa servicio de desayuno de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos a la NTSH 006 para un hotel</i>	
Establecimientos Identificados que prestan servicio de alojamiento	Oportunidades de Mejora	Requisito de la NTS-TS 002
Hotel Casona Real	<i>Reforzar campañas hacia los colaboradores del establecimiento, visitantes y huéspedes sobre la prevención del tráfico ilícito de flora, fauna y bienes culturales de acuerdo con la reglamentación vigente.</i>	<i>3.3.2.2 Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes</i>
	<i>Realizar un programa de mantenimiento a la infraestructura del establecimiento.</i>	<i>3.6.2 Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura</i>

	<i>Sensibilizar a los visitantes, colaboradores y huéspedes sobre el uso eficiente del agua en las habitaciones e instalaciones del establecimiento, mediante carteles creativos con tips importantes.</i>	<i>3.3.3.6 Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento</i>
	<i>Crear una guía turística en inglés y español que esté disponible a visitantes y huéspedes, con el fin de promover la gastronomía local, la historia y las diferentes actividades naturales y culturales que se prestan en el municipio, incluyendo contactos de guías bilingües</i>	<i>3.4.1.2 Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten 3.4.1.4 Promover la Gastronomía nacional o regional.</i>
	Otras Oportunidades de Mejora	
	<i>Fomentar el aprendizaje de una segunda lengua en colaboradores para la atención de extranjeros</i>	
	<i>Continuar con la implementación en el establecimiento de los requisitos de sostenibilidad básicos de acuerdo con la NTS- TS 002</i>	

Fuente: Propia

Las oportunidades de mejora que se identificaron para los establecimientos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella son similares, sin embargo, se tuvieron en cuenta unas recomendaciones y oportunidades especiales para cada uno de ellos según la operación que manejan, a continuación, se relaciona el número de recomendaciones que se identificaron para cada uno:

Establecimiento	# de Oportunidades
Ecohotel Alto Cauca	11
Ecohotel Los Lagos	7

Hospedaje La Posada	7
Hotel Casa Loma	7
Hotel Carmen	7
Hotel Casona Real	6

En general las recomendaciones y oportunidades de mejora están enmarcadas entre otras cosas en ser alojamientos accesibles para personas en condición de discapacidad, así que se toma como oportunidad adecuar las habitaciones especialmente para este nicho de mercado teniendo en cuenta que ninguno de los establecimientos lo tiene. También es importante resaltar que los establecimientos no tienen un plan de mantenimiento para la infraestructura bien diseñado y definido, esto es muy importante, ya que con el paso del tiempo se presenta en la infraestructura deterioro en fachada, habitaciones, zonas comunes, cuartos eléctricos, entre otros y es necesario tener un plan que permita realizar un mantenimiento preventivo y no correctivo.

Marsella es un municipio que está creciendo turísticamente y gracias a la declaratoria del PCC se está reconociendo a nivel mundial, es decir, que se hace importante contar con personal capacitado mínimo en una segunda lengua para atender a estos visitantes, es una oportunidad para los establecimientos que prestan servicio de alojamiento y en general para todos los establecimientos turísticos del municipio.

En cuanto a la NTS-TS 002 las recomendaciones generales se basan en la seguridad del establecimiento y la seguridad que se le brinda a los huéspedes y visitantes, esto basado en el registro de todas las personas que allí ingresen, además de ser estrictos con la documentación de huéspedes y visitantes, en especial de menores de edad, acompañados de adultos que sean sus padres. También se recomienda aprovechar el entorno en el que se encuentran ubicados los establecimientos, pues se puede dar a conocer a huéspedes y visitantes la flora y fauna existente en el municipio, además de los sitios turísticos con atractivos culturales y naturales, aprovechando los operadores turísticos del municipio y las diferentes rutas que se están diseñando para crear un producto turístico más atractivo en el destino.

8. CONCLUSIONES

- La definición de Ecoturismo dada por la OMT se puede relacionar con la de Ecohotel, aplicando las pautas que se relacionan anteriormente para ser aplicadas en un establecimiento que presta servicio de alojamiento catalogado como Ecohotel, teniendo en cuenta las variables ambientales que le aplican en cuanto a interpretación y conservación, sin dañar al ambiente, contribuyendo de alguna forma al progreso y mejora de la comunidad local y al crecimiento sostenible de la industria turística. Debe existir una unión plena entre el ser humano y la naturaleza, dejando de un lado las nuevas tecnologías.
- Se pudo evidenciar que los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en el municipio de Marsella empezaron siendo informales, sin embargo, en la actualidad se nota el compromiso que se tiene por mejorar sus procesos y trabajar por el fortalecimiento de la oferta turística en el municipio.
- El municipio de Marsella tiene potencial turístico y ambiental para lograr certificarse como destino turístico sostenible, ya que desde la administración pública local se adelantan procesos que incluye a los prestadores de servicios turísticos, con el fin de alcanzar la certificación del destino y también para que directamente los prestadores de servicios turísticos también se certifiquen.
- En cuanto al cumplimiento de la NTS-TS 002 se evidenció que actualmente sólo un establecimiento que presta servicio de alojamiento, Hotel Carmen, está certificado en esta norma, sin embargo, es de resaltar que se necesita una recertificación con el fin de evaluar constantemente el cumplimiento de los requisitos y que el hotel permanezca actualizado.
- Se evidenció en la mayoría de los establecimientos (4 de 6) que prestan servicio de alojamiento en el Municipio de Marsella, el interés por el cumplimiento de la NTS-TS 002, se está implementando poco a poco pues consideran que necesitan tiempo para cumplir con todos los requisitos, sin embargo, están comprometidos con el mejoramiento de sus procesos y el apoyo a la iniciativa del municipio para aplicar como un Destino Sostenible.

9. RECOMENDACIONES

- A nivel general de los establecimientos que prestan servicio de alojamiento en el municipio de Marsella, es importante que recuerden la importancia de actualizar el Registro Nacional de Turismo anualmente, poder operar como establecimiento legal recomendar que la alcaldía y los entes gubernamentales sean un apoyo necesario para certificarse con la NTS-TS 002 como objetivo principal para los establecimientos y el municipio en cuanto a tema sostenible.
- Reconsiderar el nombre de Eco Hotel Alto Cauca, ya que según la definición dada anteriormente por la OMT este establecimiento aplica como alojamiento rural según la NTSH 006. Se recomienda implementar los criterios que definen a un hotel ecológico para que su nombre sea consecuente con la actividad a la que se dedica.
- Para el Eco Hotel Alto Cauca se recomienda habilitar un espacio como recepción donde estén las tarifas visibles para los huéspedes, un portafolio de servicios del establecimiento y una guía turística del municipio y la región
- Para todos los establecimientos que prestan servicio de alojamiento se recomienda realizar el curso virtual dispuesto por el Ministerio de comercio, industria y turismo MinCIT para prestadores de servicios turísticos sobre Programa de Prevención de la ESCNNA
- Generar registro de personas con documentos de identificación a aquellos que ingresan a las zonas húmedas, al canopy y al paintball, con el fin de llevar un control en caso de presentarse alguna emergencia en el Eco Hotel Alto Cauca.
- Aprovechar el mercado extranjero que está interesado en conocer el Paisaje Cultural Cafetero PCC, creando paquetes que incluyan alojamiento y actividades turísticas representativas de la región con el Eco Hotel Los Lagos.
- Mantener las alianzas estratégicas con el operador del Municipio de Marsella, estar actualizados y realizando rutas turísticas nuevas para los visitantes del Eco Hotel Los Lagos, así lograr más publicidad y aumento en el porcentaje de ocupación.
- Para el Hotel Carmen, se recomienda mantener la constancia en el cumplimiento de la NTS - TS 002 y fijar un plan de actualización y recertificación.
- Para todos los establecimientos es importante Incluir en el momento que el huésped realiza check out, un formato de PQRS o un formulario virtual para conocer la experiencia vivida en el establecimiento y el nivel de satisfacción, sugerencia o inconformidad del servicio prestado con el fin de implementar un plan de mejora continua basado en los comentarios de los huéspedes.

- La Alcaldía municipal en compañía del SENA, realizar talleres de forma virtual para el mejoramiento del servicio y las políticas que debe tener cada establecimiento, así reduciría costos de capacitación y se fomentaría la participación de los colaboradores.
- Para todos los establecimientos es importante que se concienticen sobre las buenas prácticas que se deben aplicar con el ambiente, la comunidad y la cultura representativa, recordando que esto se convierte en un hábito de operación sostenible involucrando de manera conjunta a los huéspedes.

10. BIBLIOGRAFÍA

- COTELCO. (s.f.). Cotelco, Capítulo Risaralda. Recuperado el Abril de 2018, de <http://www.cotelcorisaralda.org/index.php/cotelco>
- DANE, D. A. (2015). *Censo Nacional Agropecuario 2014*.
- Escuela de Turismo Sostenible, U. (2018). *Universidad Tecnológica de Pereira*. Recuperado el 29 de Marzo de 2018, de <http://blog.utp.edu.co/escueladeturismosostenible/95-2/>
- Gobernación de Risaralda. (23 de Septiembre de 2016). *Risaralda, Verde y Emprendedora - Generalidades*. Recuperado el 01 de Julio de 2018, de <http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/Risaralda/Generalidades>
- ICONTEC. (2003). *NTSH 001 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, Norma de Competencia Laboral*. Bogotá.
- ICONTEC. (2006). *NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje - Requisitos de Sostenibilidad*.
- ICONTEC. (2009). *NTS-TS 006 Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje - Categorización por Estrellas*.
- ICONTEC. (2011). *NTSH 001 Alojamientos Rurales, Requisitos de Planta y Servicios*. Bogotá.
- ICONTEC. (2014). *NTS-TS 002 Requisitos de Sostenibilidad - Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje*.
- ICONTEC. (s.f.). *Normas Icontec 2017*. Recuperado el 04 de Julio de 2018, de <http://normas-icontec.co/>
- ISO. (s.f.). *International Organization for Standardization*. Recuperado el 14 de Junio de 2018, de <https://www.iso.org/home.html>
- MinCIT. (2017). *Fontur Colombia, Programa de prevención del ESCNNA*. Recuperado el 03 de Mayo de 2018, de <http://fontur.com.co/productos-y-servicios/programa-de-prevencion-de-la-escnna/22>
- RUES Registro Único Empresarial y Social. (s.f.). *Registro Nacional de Turismo*. Recuperado el Abril de 2018, de <https://www.rues.org.co/rnt>
- Sepúlveda, M. f. (2013). *Establecimientos de Alojamiento y su Clasificación*. Medellín, Colombia: Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
- Universidad Externado de Colombia. (s.f.). *Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras*. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de NTS-TS Unidad Sectorial de Normalización en Turismo Sostenible: <https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/>

11. ANEXOS

Anexo 1 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Eco Hotel Alto Cauca

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD			
REQUISITO	CUMPLIMIENTO		
	CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Requisitos Generales de Sostenibilidad			
Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales		1	
Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos			1
Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios			1
A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente			1
Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados			1
Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.			1
En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.			1
Identificar los bienes y servicios que adquiere			1

para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			
Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.			1
La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.			1
Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.			1
Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.			1
Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.			1
Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.			1
La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad. b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma. c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad. d) los registros requeridos por esta norma			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que			1

puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.			
Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.			1
Requisitos Específicos de Tipo Ambiental			
Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.		1	
Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.			1
Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	1		
Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		1	
Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.			1
Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.			1
Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.			1
Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano		1	

plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.			
Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.			1
Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.		1	
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua			1
Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.		1	
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	1		
Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	1		
Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		1	
Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas.		1	
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.			1
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento.			1
Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.			1
Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.		1	
Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir	1		

con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.			
Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.	1		
Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.	1		
Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).		1	
Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.	1		
Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.			1
Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			1
Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.			1
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia			1
Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera			1
Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.	1		
Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.	1		

Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.		1	
Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.			1
Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados	1		
Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.			1
Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural			
Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico.		1	
Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.			1
Promover la gastronomía nacional o regional.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	1		
Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.			1
Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico.	1		
Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.	1		
Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.		1	

Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.			1
Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.		1	
Requisitos Específicos de Tipo Económico			
Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.			1
Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.		1	
Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.			1
Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.			1
Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.	1		
Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.	1		
Otros Requisitos Complementarios			
Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.		1	
Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país			1
Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.	1		

Anexo 2 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Eco Hotel Los Lagos

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		
	CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Requisitos Generales de Sostenibilidad			
Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos		1	
		1	
Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios	1		
A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente		1	
Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados		1	
Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.		1	
En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.			1
Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	1		
Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.		1	
La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y			1

mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.			
Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.		1	
Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.			1
Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.			1
Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.			1
La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad. b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma. c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad. d) los registros requeridos por esta norma			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.		1	
Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.		1	
Requisitos Específicos de Tipo Ambiental			
Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las		1	

visiten.			
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.	1		
Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.		1	
Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.	1		
Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	1		
Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	1		
Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.	1		
Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.		1	
Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.	1		
Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		1	
Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.		1	
Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.			1
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua			1

Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.		1	
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	1		
Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	1		
Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		1	
Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas.			1
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.		1	
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento.		1	
Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.		1	
Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.		1	
Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.			1
Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.		1	
Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.	1		
Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).		1	
Emplear en los equipos de refrigeración, aire	1		

acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.			
Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.	1		
Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	1		
Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.	1		
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia		1	
Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera			1
Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.			1
Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.		1	
Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.		1	
Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados	1		
Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas	1		

aledañas o en otras regiones del país.			
Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural			
Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico.	1		
Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.		1	
Promover la gastronomía nacional o regional.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	1		
Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.	1		
Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico.	1		
Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.		1	
Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.	1		
Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.		1	
Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Económico			
Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.			1

Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.		1	
Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.			1
Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.	1		
Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.	1		
Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.	1		
Otros Requisitos Complementarios			
Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	1		
Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país	1		
Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.			1

Anexo 3 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hospedaje La Posada.

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD			
REQUISITO	CUMPLIMIENTO		
	CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Requisitos Generales de Sostenibilidad			
Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales		1	
Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos		1	
Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios	1		
A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad		1	

alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente			
Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados	1		
Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.		1	
En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.	1		
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.		1	
Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			1
Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.			1
La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.		1	
Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.	1		
Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.		1	
Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.			1

Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.			1
La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad. b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma. c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad. d) los registros requeridos por esta norma			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.		1	
Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.		1	
Requisitos Específicos de Tipo Ambiental			
Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.	1		
Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.			1
Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización	1		

y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.			
Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	1		
Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.	1		
Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.			1
Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.		1	
Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.	1		
Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.	1		
Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.			1
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua		1	
Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.			1
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	1		
Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	1		
Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres		1	

años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.			
Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas.	1		
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.		1	
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento.	1		
Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.		1	
Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.			1
Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.			1
Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.			1
Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.	1		
Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).			1
Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.			1
Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.	1		
Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	1		
Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y	1		

reciclaje.			
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia		1	
Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera			1
Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.			1
Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.		1	
Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.		1	
Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados			1
Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural			
Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico.	1		
Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.	1		

Promover la gastronomía nacional o regional.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	1		
Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.		1	
Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico.	1		
Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.			1
Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.		1	
Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.	1		
Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Económico			
Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.			1
Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.		1	
Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.			1
Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.	1		
Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.	1		
Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas	1		

locales, en condiciones comerciales justas.			
Otros Requisitos Complementarios			
Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	1		
Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país	1		
Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.			1

Anexo 4 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hotel Carmen

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD			
REQUISITO	CUMPLIMIENTO		
	CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Requisitos Generales de Sostenibilidad			
Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales	1		
Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos	1		
Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios	1		
A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente	1		
Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados	1		
Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.	1		
En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los	1		

responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.			
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.	1		
Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	1		
Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.	1		
La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.	1		
Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.	1		
Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.	1		
Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.		1	
Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.	1		
La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad. b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma.	1		

c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad. d) los registros requeridos por esta norma			
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.	1		
Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Ambiental			
Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.	1		
Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.			1
Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	1		
Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	1		
Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.			1
Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.			1
Contar con una reseña ilustrativa escrita para	1		

efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.			
Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.	1		
Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.	1		
Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.			1
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua	1		
Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.		1	
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	1		
Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	1		
Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.	1		
Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas.	1		
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.		1	
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento.	1		

Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.	1		
Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.	1		
Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.		1	
Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.			1
Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.	1		
Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).	1		
Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.		1	
Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.	1		
Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	1		
Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.	1		
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia	1		
Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera	1		
Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que	1		

incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.			
Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.	1		
Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	1		
Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.	1		
Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados	1		
Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural			
Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico.	1		
Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.	1		
Promover la gastronomía nacional o regional.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	1		
Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.	1		
Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico.	1		
Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local,	1		

regional o nacional.			
Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.	1		
Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.	1		
Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Económico			
Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.		1	
Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.		1	
Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.	1		
Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.	1		
Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.	1		
Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.	1		
Otros Requisitos Complementarios			
Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	1		
Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país	1		
Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.	1		

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD			
REQUISITO	CUMPLIMIENTO		
	CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Requisitos Generales de Sostenibilidad			
Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales			1
Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos			1
Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios			1
A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente			1
Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados			1
Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.			1
En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.			1
Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			1

Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.			1
La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.			1
Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.			1
Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.		1	
Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.			1
Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.			1
La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad. b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma. c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad. d) los registros requeridos por esta norma			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.		1	
Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.			1

Requisitos Específicos de Tipo Ambiental			
Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.	1		
Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.			1
Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	1		
Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		1	
Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.	1		
Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.			1
Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.		1	
Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.			1
Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.			1
Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.			1

Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua			1
Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.			1
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.			1
Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	1		
Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.			1
Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas.			1
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.			1
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento.			1
Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.			1
Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.			1
Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.		1	
Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.			1
Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.	1		
Emplear productos en aerosol que contengan			1

propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).			
Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.			1
Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.			1
Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	1		
Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.			1
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia			1
Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera			1
Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.			1
Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.			1
Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.			1
Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la	1		

contaminación del aire en recintos cerrados			
Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.			1
Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural			
Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico.	1		
Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.	1		
Promover la gastronomía nacional o regional.		1	
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural		1	
Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.	1		
Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico.	1		
Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.	1		
Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.			1
Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.		1	
Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Económico			

Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.			1
Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.		1	
Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.			1
Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.			1
Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.	1		
Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.		1	
Otros Requisitos Complementarios			
Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	1		
Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país	1		
Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.			1

Anexo 6 Evaluación requisitos de sostenibilidad NTS-TS 002, Hotel Casona Real

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD			
REQUISITO	CUMPLIMIENTO		
	CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Requisitos Generales de Sostenibilidad			
Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para cumplir y evaluar la legislación que le sea aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales		1	

Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad. Se debe mantener evidencia para demostrar el cumplimiento de los requisitos			1
Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios			1
A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente			1
Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados			1
Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.			1
En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.			1
Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			1
Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.			1
La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.			1
Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.			1

Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.			1
Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.			1
Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el establecimiento debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.			1
La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad. b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma. c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad. d) los registros requeridos por esta norma			1
Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, y éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.			1
Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.			1
Requisitos Específicos de Tipo Ambiental			
Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.	1		
Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino			1

turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.			
Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.			1
Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	1		
Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	1		
Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.	1		
Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.			1
Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.			1
Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		1	
Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.			1
Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.			1
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua			1
Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.			1
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y	1		

empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.			
Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	1		
Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.			1
Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas.			1
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.			1
Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento.		1	
Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.			1
Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.			1
Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.			1
Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.			1
Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.		1	
Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).			1
Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.			1
Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como			1

competente en esa labor.			
Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	1		
Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.		1	
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: composición de producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia			1
Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera			1
Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.			1
Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.			1
Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.			1
Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.			1
Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados	1		
Participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.		1	
Requisitos Específicos de Tipo Sociocultural			
Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes	1		

culturales en el destino turístico.			
Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	1		
Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.	1		
Promover la gastronomía nacional o regional.	1		
Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	1		
Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.	1		
Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico.	1		
Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.	1		
Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.			1
Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.	1		
Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	1		
Requisitos Específicos de Tipo Económico			
Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.	1		
Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.	1		
Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.			1

Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.	1		
Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.	1		
Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.	1		
Otros Requisitos Complementarios			
Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	1		
Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país	1		
Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.			1